

SECRETARIA DA SAÚDE DE GUARULHOS

RELATÓRIO OUVIDORIA DO SUS GUARULHOS

REFERÊNCIA 2021





SECRETARIA DA SAÚDE DE GUARULHOS

Prefeito

Gustavo Henric Costa

Secretário Municipal da Saúde

Ricardo Rui Rodrigues Rosa

Secretário Adjunto da Saúde

Silvio Cardoso do Prado Junior

Diretora de Departamento

Maria Luíza Hipólito

Equipe Ouvidoria do SUS Guarulhos

Chefe de Divisão Técnica

Simone Mendes Neves Souza

Chefe de Seção Técnica

Lucílio Caio Pazikas

Chefe de Seção Técnica

Nanci De Souza Rego

Supervisora de Setor

Teresa Cristina M. dos Santos

Atendimento

Deborah Tarcha Fraga

Edivan da Silva Costa

Elaine Silva de Moraes

Eneida da Silva Bernardo

Jessika Pedrosa da Cruz

Luciana Mitie Takara

Maria Cristina Nunes

Maria Terezinha Rabelo Moreira

Paula Dametto de Souza

Rosalina Martins

Solange Helena Bittencourt



Sumário

Apresentação.....	04
Introdução.....	05
Base Legal: Competências das Ouvidorias.....	05
Análise dos Dados.....	10
Sistema Ouvidor SUS.....	11
Organograma Ouvidoria do SUS Guarulhos.....	12
Manifestações Registradas.....	13
Manifestações Registradas – Covid-19.....	15
Manifestações por meio de acesso.....	18
Manifestações por classificação.....	23
Manifestações por classificação – 2019/2021 e 2021- por Departamento.....	26
Manifestações por status.....	29
Manifestações pendentes de respostas.....	31
Prazo de resposta.....	32
Manifestações por assunto.....	34
Providências adotadas pela administração pública.....	46
Considerações finais	51
Relação de tabelas.....	52
Relação de gráficos.....	54
Relação de figuras.....	55



APRESENTAÇÃO

Este relatório foi elaborado pela equipe da Divisão Técnica de Ouvidoria do SUS da Secretaria Municipal da Saúde de Guarulhos, tendo como objetivo a disseminação das informações obtidas através dos dados registrados em sistema informatizado.

As atribuições de uma Ouvidoria consistem em intermediar e qualificar a comunicação entre o cidadão e a gestão da unidade, visando o fortalecimento da participação social, a defesa à cidadania e à legalidade nas relações entre gestão, funcionários e usuários dos serviços de saúde e sistematizar as manifestações, possibilitando a elaboração de relatórios e indicadores abrangentes que possam servir de suporte estratégico para tomada de decisão.

Devido à pandemia do Coronavírus - SARS-CoV-2 (Covid-19) as manifestações registradas na Ouvidoria tiveram características de acordo com as peculiaridades da situação enfrentada no momento. No início da pandemia, as manifestações concentravam-se em denúncias de aglomeração e não cumprimento das novas regras impostas pela pandemia. Com a liberação das vacinas, as manifestações baseavam-se em dúvidas sobre cadastro, escolha de vacina, locais de vacinação e demais assuntos pertinentes.

4

Desde o início da pandemia, a Ouvidoria realizou atendimentos visando orientar e informar a população com base nas informações oficiais disponibilizadas. Esteve em atividade ininterrupta durante todo o ano de 2020 e 2021, possibilitando a escuta e o encaminhamento das manifestações dos munícipes, mantendo seu compromisso com a sociedade e com o SUS.

Neste relatório será considerado o total apurado de janeiro a dezembro de 2021 e comparado com o ano de 2019 e 2020 para uma melhor análise da situação antes e durante a pandemia.

Simone Mendes Neves Souza
Chefe de Divisão Técnica – Ouvidoria do SUS Guarulhos





INTRODUÇÃO

As Ouvidorias do SUS têm por missão viabilizar o direito dos cidadãos de serem ouvidos e terem suas manifestações tratadas adequadamente. A função da Ouvidoria é intermediar as relações entre os cidadãos e a Administração Pública, tendo ainda a atribuição de receber as manifestações encaminhadas pelos usuários do SUS e levá-las ao conhecimento dos órgãos competentes para devidas providências, constituindo-se, assim, como unidades canalizadoras e intermediadoras.

Entendendo o papel da Ouvidoria como um importante canal democrático entre os usuários dos serviços de saúde, funcionários e sociedade, procura-se criar uma ponte entre estes, de forma a intermediar as relações entre cidadãos e instituições a serviço da saúde pública.

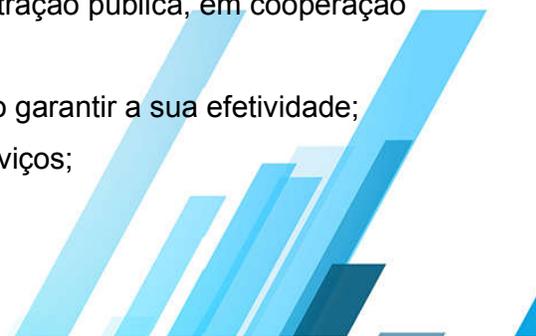
5

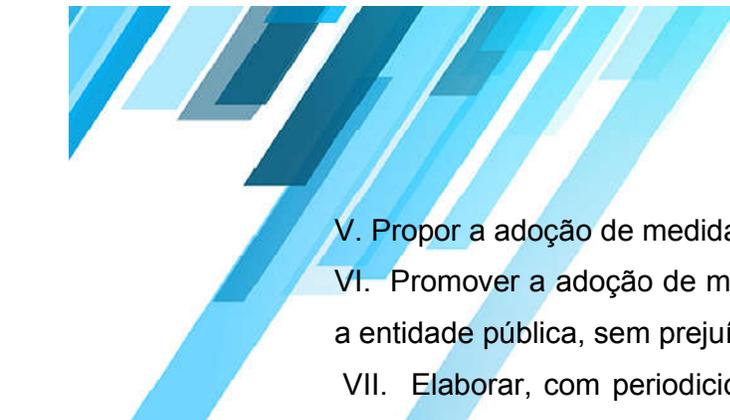
BASE LEGAL: COMPETÊNCIAS DAS OUVIDORIAS

Lei 13460/2017 de 23/06/2017

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm

De acordo com a Lei nº 13.460/2017 que *Dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, as competências das ouvidorias são:*

- I. Receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando a sua tramitação e efetiva conclusão perante órgão ou entidade a que se vincula;
 - II. Promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
 - III. Acompanhar a prestação dos serviços, visando garantir a sua efetividade;
 - IV. Propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;
- 

- 
- V. Propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário
 - VI. Promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes;
 - VII. Elaborar, com periodicidade mínima anual, Relatório de Gestão contendo informações sobre as manifestações recebidas e analisadas durante o período, apontar falhas e sugerir melhorias da prestação do serviço público de saúde;
 - VIII. Avaliar a satisfação do usuário quanto à qualidade do atendimento e ao cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços em saúde; e
 - IX. Averiguar, realizar contatos, expedir documentos, com o objetivo de coletar informações necessárias à resolução das manifestações.

Lei 8.080, de 19/09/1990

(http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8080.htm)

A aplicação dos princípios previstos na Lei nº. 8.080/90 que constitui o Sistema Único de Saúde (SUS) e das diretrizes elencadas na Constituição Federal à atuação das Ouvidorias do SUS, possibilita afirmar que:

- **Universalidade**

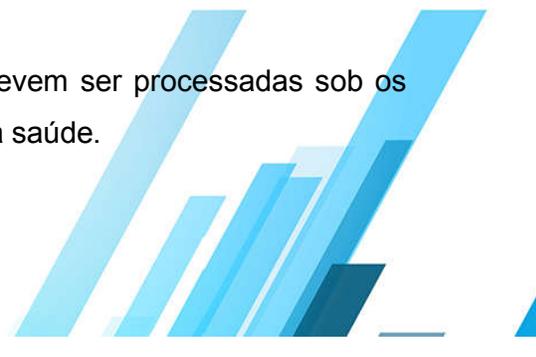
Todo cidadão tem o direito de se manifestar junto ao Poder Público, quanto aos serviços prestados pelo sistema de saúde. Compete a este colocar serviços de Ouvidoria ao alcance da população de modo a permitir o uso deste direito.

- **Equidade**

Todo cidadão deve contar com pelo menos um meio de acesso gratuito ao serviço de Ouvidoria, seja pessoalmente, por telefone, carta, site da Prefeitura (formulário web), e-mail ou ainda pela central de atendimento, de forma que atenda a sua necessidade, independente da localidade ou situação social. Compete aos níveis administrativos do SUS divulgá-los e difundi-los.

- **Integralidade**

As manifestações recebidas na Ouvidoria SUS devem ser processadas sob os aspectos de promoção, proteção e recuperação da saúde.





- **Descentralização**

Deve ser apoiada a criação de estruturas descentralizadas de Ouvidorias do SUS nas esferas da administração municipal de saúde.

- **Regionalização**

Este princípio pauta-se pela maior eficácia e transparência geradas pela aproximação das políticas de saúde aos cidadãos, bem como pelo reconhecimento da heterogeneidade e da desigualdade social e territorial, por meio da identificação e do reconhecimento das diferentes situações regionais da cidade e suas peculiaridades. Assim, no âmbito do Município, o serviço de Ouvidoria deve estar presente em todas as regiões da cidade, representadas pelas Divisões Regionais de Saúde, Hospitais, Prontos Atendimentos e Unidades Básicas de Saúde.

- **Hierarquização**

Na organização da rede de Ouvidorias, devem ser respeitados os níveis hierárquicos de estruturação do SUS e a participação da comunidade. Compete aos níveis de gestão do SUS promover o relacionamento dos serviços de Ouvidoria com os respectivos Conselhos Gestores.

7

Portaria Municipal nº 151 de 22/09/2017:

(<https://www.guarulhos.sp.gov.br/uploads/pdf/1259701687.pdf>)

A Ouvidoria do SUS Guarulhos, de acordo com a Portaria Municipal nº 151/2017 tem como missão:

- Ser um canal de comunicação direta entre o cidadão e os gestores de saúde, com escuta qualificada aos usuários e profissionais vinculados ao sistema de saúde, fortalecendo o controle social, promovendo a cidadania e a melhoria contínua na qualidade dos serviços prestados pelo SUS de Guarulhos.
- 

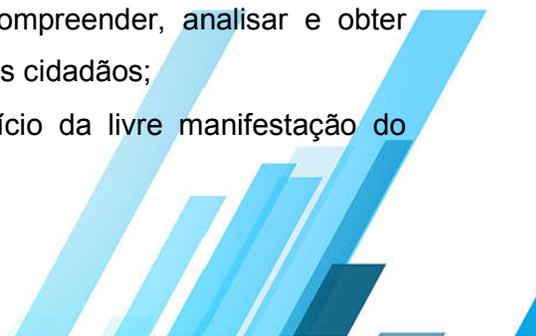
- 
- Ser um serviço reconhecido por atuar de forma isenta e independente, sendo uma referência de qualidade no atendimento e apoio aos cidadãos, aos servidores, aos serviços de saúde e aos gestores municipais.

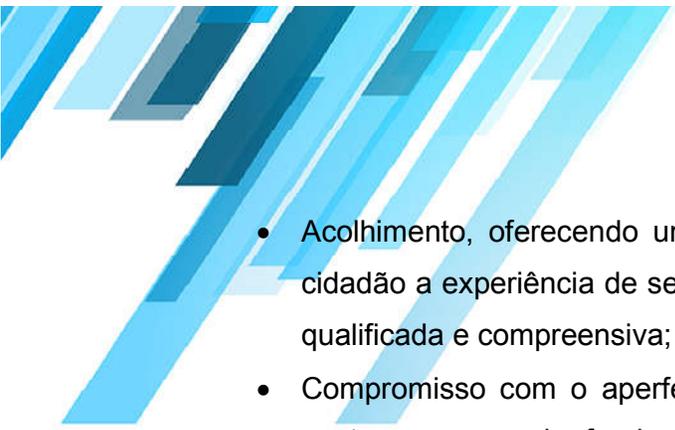
Tendo como objetivos principais:

- Buscar a mediação dos interesses do cidadão e da gestão do SUS, favorecendo a formação de laços de confiança e colaboração mútua, bem como o fortalecimento da cidadania;
- Assegurar aos cidadãos o acesso às informações sobre o direito à saúde, defendendo o respeito à dignidade humana e à legalidade nas relações entre o SUS e a sociedade;
- Fortalecer o controle social através das manifestações dos cidadãos, tais como as sugestões, as reclamações, as solicitações, as denúncias, as informações e os elogios, por meio de canais de contato ágeis e eficazes, para preservar os aspectos éticos de sigilo, prioridade e confiabilidade;
- Servir como instrumento de gestão, produzindo conhecimento gerencial, quantitativo e qualitativo para a melhoria na qualidade dos serviços de saúde, subsidiando a tomada de decisão dos gestores do SUS.

8

Além dos princípios constitucionais da administração pública, a Ouvidoria do Sistema Único de Saúde (SUS) de Guarulhos, possui os seguintes princípios:

- Independência e Autonomia para o pleno e livre exercício de suas atribuições;
 - Transparência na prestação de informações, de forma a facilitar a compreensão do usuário sobre as repercussões e abrangência do serviço público;
 - Confidencialidade para a proteção da informação, de modo a assegurar a intimidade, a privacidade, a honra e a imagem do usuário;
 - Imparcialidade e isenção necessárias para compreender, analisar e obter respostas adequadas para as manifestações dos cidadãos;
 - Acessibilidade, eliminando barreiras ao exercício da livre manifestação do cidadão;
- 

- 
- Acolhimento, oferecendo um atendimento humanizado, que proporcione ao cidadão a experiência de sentir-se ouvido com respeito e dignidade, de forma qualificada e compreensiva;
 - Compromisso com o aperfeiçoamento do SUS, oferecendo aos gerentes e gestores um apoio fundamentado e objetivo ao processo de tomada de decisão.



ANÁLISE DOS DADOS

Em cumprimento à Lei Federal nº 13460/2017, elaboramos o presente relatório anual de gestão, referente ao período compreendido entre 01/01/2021 e 31/12/2021, incluindo análise dos dados extraídos do Sistema Informatizado OuvidorSUS, enviado à Ouvidoria do SUS Guarulhos pela Ouvidoria-Geral do SUS - Ministério da Saúde em 05/01/2022.

Art. 14. *Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:*

- I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e*
- II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.*

Art. 15. *O relatório de gestão de que trata o inciso II do caput do art. 14 deverá indicar, ao menos:*

- I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;*
 - II - os motivos das manifestações;*
 - III - a análise dos pontos recorrentes; e*
 - IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.*
- Parágrafo único. O relatório de gestão será:*
- I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria; e*
 - II - disponibilizado integralmente na internet.*

10

Vislumbrando o aperfeiçoamento da qualidade e eficácia das ações e serviços prestados pelo SUS, buscamos traçar um diagnóstico das manifestações dos cidadãos que recorreram a esta Ouvidoria durante o período em pauta.

Este relatório tem por objetivo fornecer o levantamento e análise dos dados acerca das manifestações registradas nesta Ouvidoria, visando subsidiar gestores na tomada de suas decisões, bem como instrumento potencialmente capaz de proporcionar um direcionamento de ações estratégicas.





SISTEMA OUVIDORSUS

O sistema informatizado OuvidorSUS foi desenvolvido pelo Departamento de Informática do Ministério da Saúde/DATASUS em parceria com a Ouvidoria-Geral do SUS/OUVSUS/DINTEG/MS, e implantado em dezembro de 2006 em Brasília e em 2008, em Guarulhos, como projeto piloto.

Atualmente, todas as manifestações colhidas na Ouvidoria SUS Guarulhos, por meio de qualquer canal de entrada, são inseridas e registradas no sistema, e posteriormente, classificadas e tipificadas. Em seguida são encaminhadas aos órgãos competentes para tomada das devidas providências e resposta aos cidadãos.

O sistema possibilita a captação, extração e análise de dados gerenciais e se constituiu numa ferramenta de otimização dos processos de trabalho da Ouvidoria, facilitando a democratização de informações em saúde, agilizando o recebimento, encaminhamento, acompanhamento e resposta das manifestações recebidas.

11

Para familiarização e melhor compreensão dos dados, sugerimos a consulta ao Glossário Temático de Ouvidorias em Saúde, material publicado pelo Ministério da Saúde, que permitirá aos gestores, profissionais da saúde e cidadãos um entendimento mais eficaz e uma comunicação objetiva e sem ambigüidades, favorecendo o desempenho das ações institucionais e a compreensão sobre a gestão do Sistema Único de Saúde, podendo ser acessado através do endereço: https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/glossario_ouvsus_2ed.pdf



ORGANOGRAMA OUVIDORIA DO SUS GUARULHOS

A Ouvidoria do SUS está diretamente subordinada ao Departamento de Planejamento e Regulação em Saúde e possui subredes (pontos focais) denominados Ouvidorias de Nível I e Nível II, totalizando 124 subredes.

- Nível I abrange os hospitais municipais:

São responsáveis pelos registros e desdobramentos das manifestações, com direcionamento às subredes internas para conclusão das respostas e/ou à sede da Ouvidoria do SUS.

As Ouvidorias de nível I, localizadas nos hospitais, podem realizar acolhimento de manifestações relativas a qualquer unidade de saúde do município, encaminhando para isso, a manifestação à Ouvidoria da Sede.

- Nível II abrange os demais equipamentos de saúde, Gabinete e Conselho Municipal de Saúde (CMS):

São responsáveis pelo recebimento e conclusão das manifestações enviadas pela Ouvidoria do SUS. As Ouvidorias de Nível II apenas respondem as manifestações dos usuários, não realizando o registro ou encaminhamento das mesmas.

12

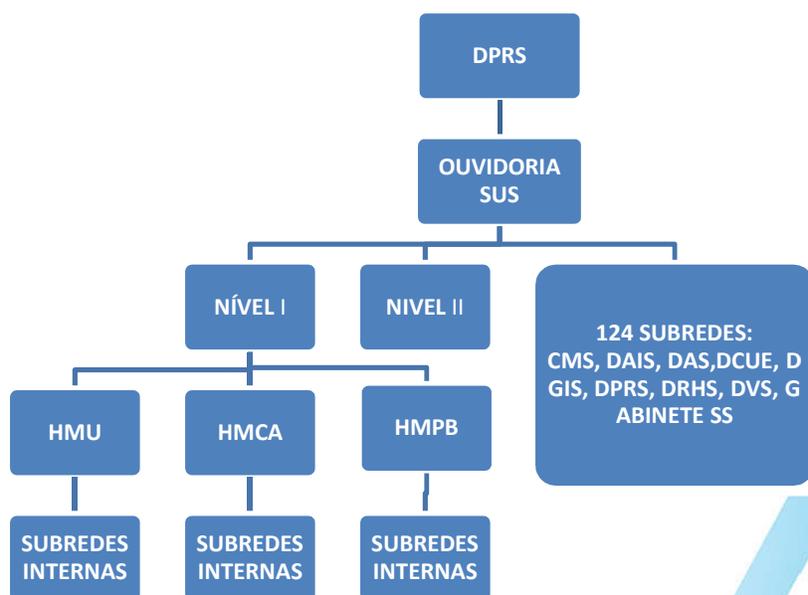


Figura 1. Organograma

MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS

Número de Manifestações recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da Secretaria Municipal de Guarulhos

Devido às características distintas dos anos de 2020 e de 2021, decorrentes da pandemia de COVID-19, em algumas situações, julgamos necessária a comparação com o ano de 2019 e 2020.

No ano de 2021 a Ouvidoria do SUS Guarulhos realizou 17.763 atendimentos registrados no sistema, sendo 15.682 com origem no nível central da Secretaria da Saúde e 2.081 com origem nas Ouvidorias dos hospitais: HMCA, HMU E HMPB.

A Ouvidoria SUS Guarulhos recebeu ainda, através da Ouvidoria do Ministério da Saúde, 1.251 manifestações, totalizando 19.018 manifestações registradas no Sistema Ouvidor SUS no ano de 2021.

No comparativo com o ano de 2019, percebe-se um acréscimo de 23,2% no número de manifestações totais registradas e com relação ao ano de 2020, houve um acréscimo de 44,2%.

13

Tabela 1 - Total de manifestações recebidas e/ou registradas pelo Sistema Ouvidor SUS de 2019 a 2021.

MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS	ORIGEM	2019	2020	2021
	SMS - GRU	11.818	10.864	15.682
	Ministério da Saúde	844	953	1.251
	HMCA	183	174	60
	HMU	1.139	702	641
	HMPB	1467	492	1.380
	TOTAL	15.451	13.185	19.018

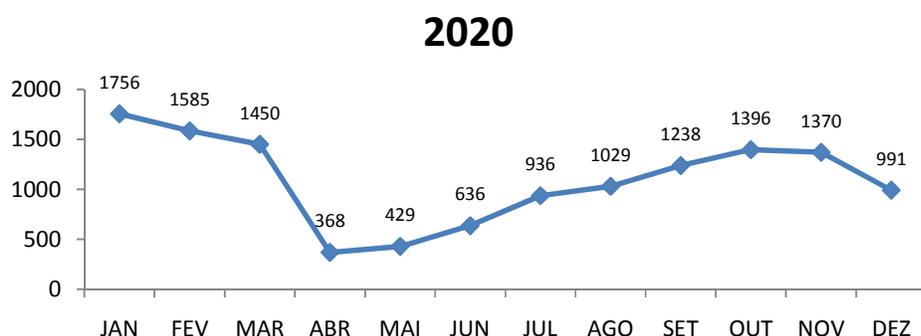
Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 05/01/2022

Número de Manifestações recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da Secretaria Municipal de Guarulhos – por mês

Com relação às manifestações registradas em 2020, nota-se uma queda acentuada no mês de abril, com retomada gradativa nos meses posteriores.

Tal diminuição deve-se às circunstâncias diretamente relacionadas à pandemia, como distanciamento social e restrições quanto à aglomeração, que impactaram diretamente o atendimento presencial na sede da Ouvidoria.

Gráfico 1 - Total de manifestações recebidas e/ou registradas pelo Sistema Ouvidor SUS de 2020 – por mês.

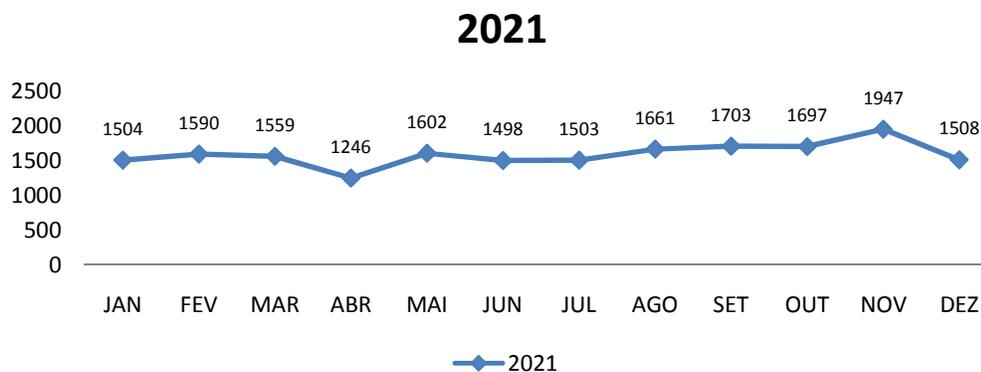


14

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 05/01/2022

Considerando o ano de 2021, as manifestações registradas se mantiveram entre 1500 e 2000 manifestações por mês, não tendo uma oscilação significativa.

Gráfico 2 - Total de manifestações recebidas e/ou registradas pelo Sistema Ouvidor SUS de 2021 – por mês.



Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 05/01/2022

MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS – COVID-19

Diante do cenário da pandemia, é importante elencarmos os dados referentes à Covid-19, separadamente, tendo em vista que categorizou um grande número de manifestações, como dúvidas diversas acerca da pandemia, informações sobre casos suspeitos e confirmados, vacinação, transmissão, sintomas, prevenção, entre outros. Todavia, a Ouvidoria continuou recebendo e tratando manifestações voltadas para questões já conhecidas, como: acesso a consultas, tratamentos, cirurgias e medicamentos.

Em 2020, das 13.185 manifestações registradas, 1% foi referente ao COVID-19 e em 2021, do total de 19.018 registros, 5% teve a motivação no mesmo assunto.

Tabela 2 - Manifestações recebidas e/ou registradas pelo Sistema Ouvidor SUS de 2019 a 2021 – COVID-19.

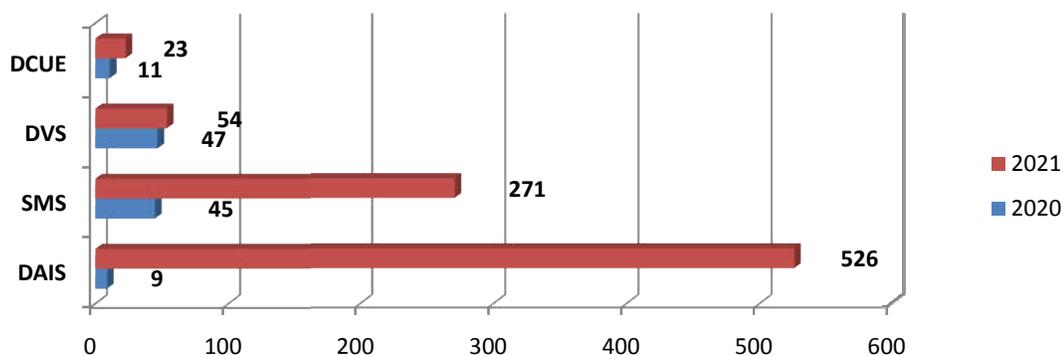
Assuntos	2020	%	2021	%
Covid-19	112	1%	875	5%
Diversos	13.073	99%	18.143	95%
Total	13.185	100%	19.018	100%

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 05/01/2022

15

As manifestações registradas com o assunto COVID-19 foram distribuídas entre os Departamentos da Secretaria da Saúde da seguinte forma:

Gráfico 3 - Total de manifestações recebidas e/ou registradas pelo Sistema Ouvidor SUS de 2020 e 2021 – Covid-19.



Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 05/01/2022



Abaixo, relacionamos a legenda dos departamentos citados no gráfico 3:

Legenda:

DAIS: Departamento de Assistência Integral à Saúde

DCUE: Departamento de Coordenação da Urgência e Emergência

DVS: Departamento de Vigilância em Saúde

SMS: Secretaria Municipal de Saúde

Em 2020 as manifestações referentes a Covid-19 baseavam-se, principalmente, em relatos de casos suspeitos e/ou confirmados, denúncias de aglomeração ou falta de distanciamento. Ressaltamos que a Ouvidoria do SUS, fornecia orientações aos cidadãos, porém, outros canais foram disponibilizados pela Prefeitura, entre eles a Guarda Civil Municipal e a Secretaria de Desenvolvimento Urbano que possuíam entre outras atribuições, a de orientação, fiscalização e de atuação.

Em 2021, além dos assuntos mencionados, recebemos manifestações relativas à vacinação: cadastro, agendamento, esquema vacinal, local de vacinação, entre outros.

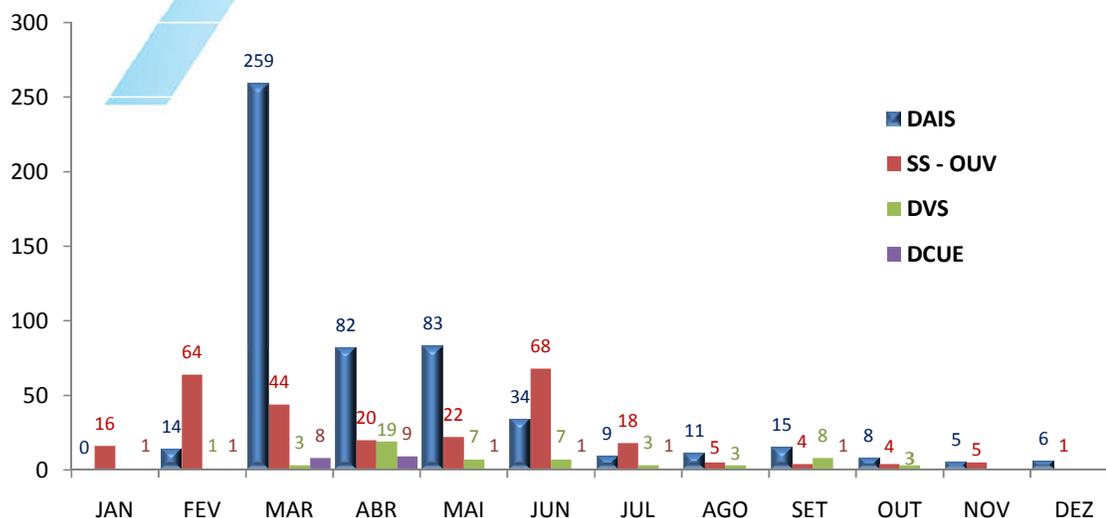
16

O Departamento de Assistência Integral à Saúde – DAIS recebeu o maior número de registros de manifestações sobre Covid-19, no total de 526 manifestações e a sede da Ouvidoria do SUS, recebeu 271 manifestações.

A Ouvidoria do SUS é referência no atendimento ao cidadão que utiliza de alguma maneira o SUS, apresentando os serviços disponíveis e os fluxos necessários para acessá-los. Com a pandemia da Covid-19, ficou ainda mais evidente o seu papel, tanto no registro de manifestações, quanto na disseminação de informações relevantes para a saúde pública, fornecendo aos cidadãos informações corretas e confiáveis.



Gráfico 4 - Total de manifestações recebidas e/ou registradas pelo Sistema Ouvidor SUS em 2021 – Covid-19 – por destino



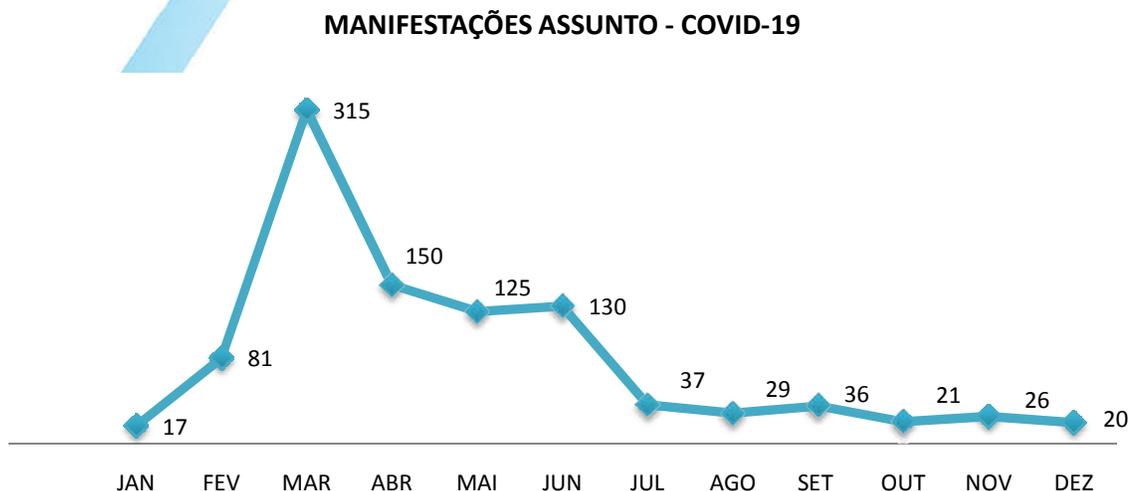
Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 05/01/2022

O pico de manifestações ocorreu em março/2021 com a disponibilização do cadastro prévio para a aplicação da vacina contra a Covid-19.

A Prefeitura de Guarulhos disponibilizou cadastramento on-line ou pela Central telefônica “GRU Vacina“, sendo amplamente divulgado na página da prefeitura e redes sociais, como forma de evitar aglomerações e respeitando as individualidades da faixa etária e grupo de risco, que receberiam a vacina. Porém, possivelmente devido a diversos fake news, os cidadãos entravam em contato com a Ouvidoria do SUS para obter informações sobre o respectivo cadastro, independente da idade e condição, contrariando as orientações publicizadas.

Passado este primeiro momento e devido, principalmente, à transparência com que foram divulgadas todas as etapas da vacinação, as manifestações referentes à vacinação Covid-19 foram diminuindo abruptamente.

Gráfico 5 - Total de manifestações recebidas e/ou registradas pelo Sistema Ouvidor SUS em 2021 – Covid-19 por mês.



Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 05/01/2022

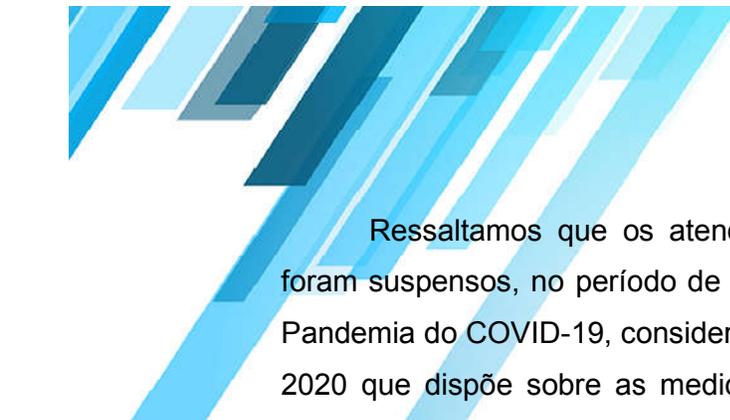
MANIFESTAÇÕES POR MEIO DE ACESSO

Do total de 19.018 demandas recepcionadas na Ouvidoria SUS Guarulhos em 2021, 57,40% (10.917) foram registradas através de telefone, 25,74% (4.895) presencialmente, 7,46% (1.418) pela internet, 5,03% (956) por e-mail e 4,37% (832) por carta (urna).

Tabela 3 - Total e proporção de manifestações recebidas e/ou registradas pelo Sistema Ouvidor SUS, classificadas por meio de atendimento 2019 a 2021.

MEIOS DE ACESSO	EM 2019	%	EM 2020	%	EM 2021	%
TELEFONE	6.683	52,28%	8.502	73,42%	10.917	57,40%
PESSOALMENTE	6.195	42,75%	2.539	19,81%	4.895	25,74%
FORMULÁRIO WEB	875	0,79%	668	3,11%	1.418	7,46%
CARTA	1.579	4,16%	969	3,64%	956	5,03%
EMAIL	119	0,02%	507	0,03%	832	4,37%
Total geral	15.451	100%	13.185	100%	19.018	100%

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 05/01/2022



Ressaltamos que os atendimentos presenciais na sede da Ouvidoria SUS foram suspensos, no período de 20 de março a 30 de setembro de 2020, devido à Pandemia do COVID-19, considerando a Lei Federal nº 13.979, de 6 de fevereiro de 2020 que dispõe sobre as medidas para enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do Coronavírus responsável pelo surto de 2019 e a Portaria Municipal 55/2020-SS de 23 de março de 2020, que torna público as orientações sobre a organização e funcionamento dos serviços e ações de saúde para o enfrentamento ao Coronavírus 2019 (Covid-19).

Os atendimentos aos cidadãos foram concentrados nos demais meios de acesso da Ouvidoria: telefone, e-mail e carta e portal web.

A suspensão dos atendimentos presenciais não impossibilitou o acesso dos cidadãos à Ouvidoria, houve uma migração para os outros meios de acesso, principalmente para o atendimento por e-mail, com aumento de cerca de 430%, passando de 119 registros em 2019 para 507 registros em 2020 e para o atendimento telefônico com aumento de cerca de 28%, passando de 6.683 em 2019 para 8.502 registros em 2020.

19

Com relação ao ano de 2021, considerando ainda a pandemia apuramos aumento no número de manifestações recebidas/registradas em todos os meios de acesso, incluindo o presencial.

No comparativo com o ano de 2019, observamos um aumento no número total de manifestações em 23% e referente ao ano de 2020, um aumento de cerca de 45%.

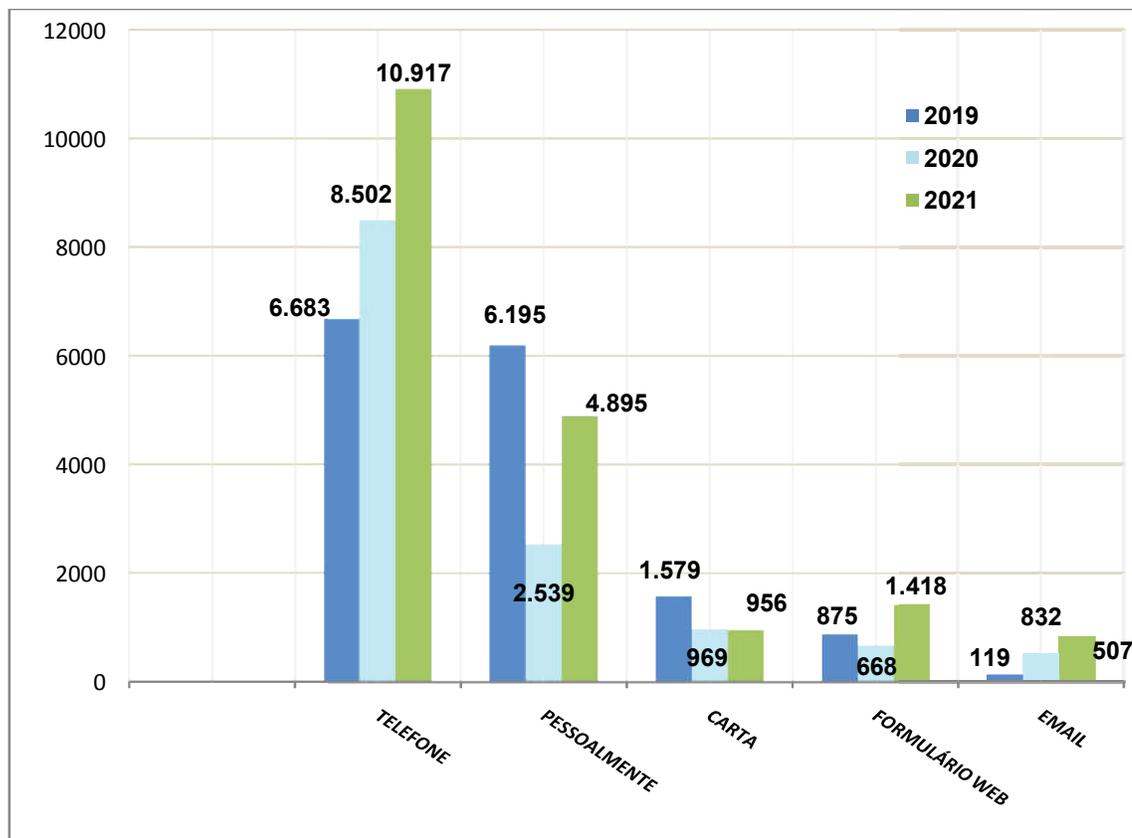
Para consulta:

- <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/lei-n-13.979-de-6-de-fevereiro-de-2020-242078735>
- <https://www.guarulhos.sp.gov.br/uploads/pdf/457353596.pdf>



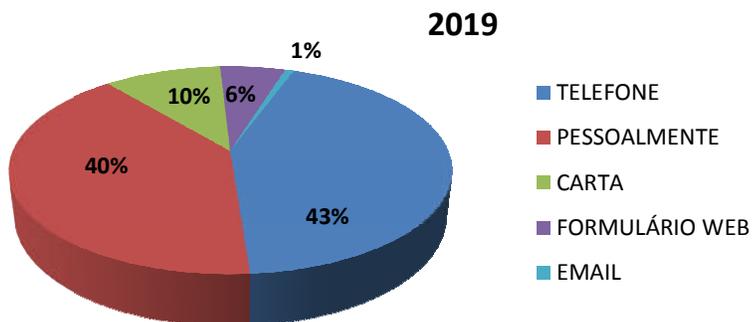
Os gráficos a seguir demonstram a evolução das manifestações registradas e/ou recebidas no sistema OuvidorSUS nos anos de 2019 a 2021. Ressaltando que incluímos os dados referentes a 2019 como comparativo de uma situação sem a pandemia.

Gráfico 6 – Total e proporção de manifestações recebidas e/ou registradas pelo Sistema Ouvidor SUS, classificadas por meio de atendimento - ano 2019 a 2021.



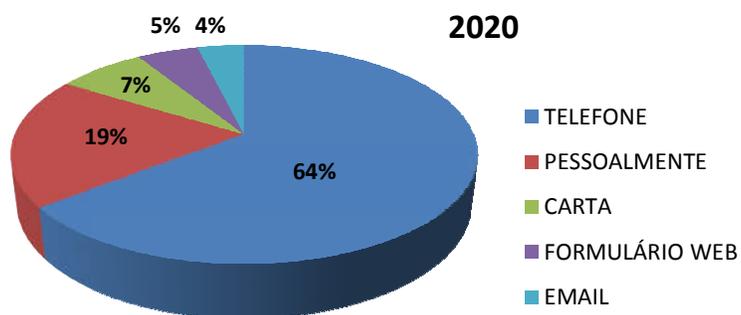
Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 05/01/2022

Gráfico 7 - Porcentagem de manifestações recebidas e/ou registradas pelo Sistema Ouvidor SUS, classificadas por meio de atendimento em 2019.



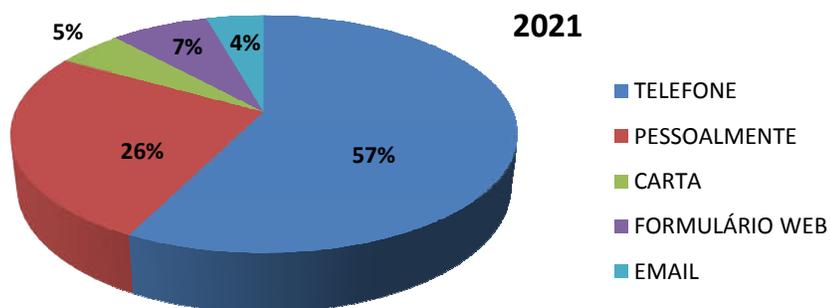
Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 05/01/2022

Gráfico 8 - Porcentagem de manifestações recebidas e/ou registradas pelo Sistema Ouvidor SUS, classificadas por meio de atendimento em 2020.



Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 05/01/2022

Gráfico 9 - Porcentagem de manifestações recebidas e/ou registradas pelo Sistema Ouvidor SUS, classificadas por meio de atendimento em 2021.



Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 05/01/2022



Com relação à proporção das manifestações registradas temos:

Em 2019, as manifestações com entrada por e-mail representaram 1% das manifestações recebidas, enquanto que os atendimentos presenciais e telefônicos tiveram o percentual na faixa dos 40%.

Em 2020, considerando, as recomendações da Vigilância Sanitária do município de Guarulhos diante da necessidade de priorizar medidas preventivas para evitar a propagação do vírus COVID-19, como o isolamento social e evitar o deslocamento desnecessário, e considerando ainda, a suspensão dos atendimentos presenciais, o número de atendimento telefônico teve uma elevação acentuada para 67% das manifestações registradas, enquanto que de maneira inversamente proporcional, os atendimentos presenciais caíram para 19% do total recebido.

Em contrapartida, o recebimento das manifestações por e-mail, aumentou de 1% em 2019, para 4% em 2020.

Com relação ao ano de 2021, os atendimentos presenciais, gradativamente, foram se restabelecendo, porém, devido ainda à pandemia, os meios de acesso remoto: telefone, e-mail e internet, juntos, ainda representam a maior procura dos cidadãos para registro de suas manifestações.

Os atendimentos telefônicos representaram 57% dos registros, enquanto que os atendimentos presenciais somaram 26%.

A soma dos registros feitos por e-mail e pelo formulário web (internet), totalizou em 2019, 7% dos registros; em 2020, 9% e; em 2021, 11%. O que representa um aumento de aproximadamente 57% das manifestações registradas, através destes canais, no sistema OuvidorSUS.

Os meios de acesso à Ouvidoria do SUS são:

- Telefone: 0800-7722986
- Presencialmente: Rua Iris, 320 - Gopoúva e hospitais HMCA, HMPB e HMU.
- Internet: <https://www.guarulhos.sp.gov.br/ouvidoria-sus>
- Email: ouvidoriasusguarulhos@gmail.com, ouvidoriasus@guarulhos.sp.gov.br
- Carta: Rua Iris, 320 - Gopoúva - CEP: 07051-080 e
- Urna nos hospitais: HMCA, HMPB e HMU.

MANIFESTAÇÕES POR CLASSIFICAÇÃO

As manifestações registradas no Sistema OuvidorSUS, são classificadas de acordo com o teor e foram distribuídas entre os anos de 2019 e 2021, da seguinte forma:

Tabela 4- Total e proporção de manifestações recebidas e/ou registradas pelo Sistema OuvidorSUS, por classificação de 2019 a 2021.

CLASSIFICAÇÃO	EM 2019	%	EM 2020	%	EM 2021	%
SOLICITACAO	9.020	58%	7.339	56%	13.256	69,7%
RECLAMACAO	3.676	24%	2.921	22%	3.502	18,4%
INFORMACAO	911	6%	1.616	12%	1.172	6,2%
ELOGIO	1.413	9%	832	6%	868	4,6%
DENUNCIA	303	2%	419	3%	177	0,9%
SUGESTAO	128	1%	58	0%	43	0,2%
Total Geral	15.451	100%	13.185	100%	19.018	100%

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 05/01/2022

23

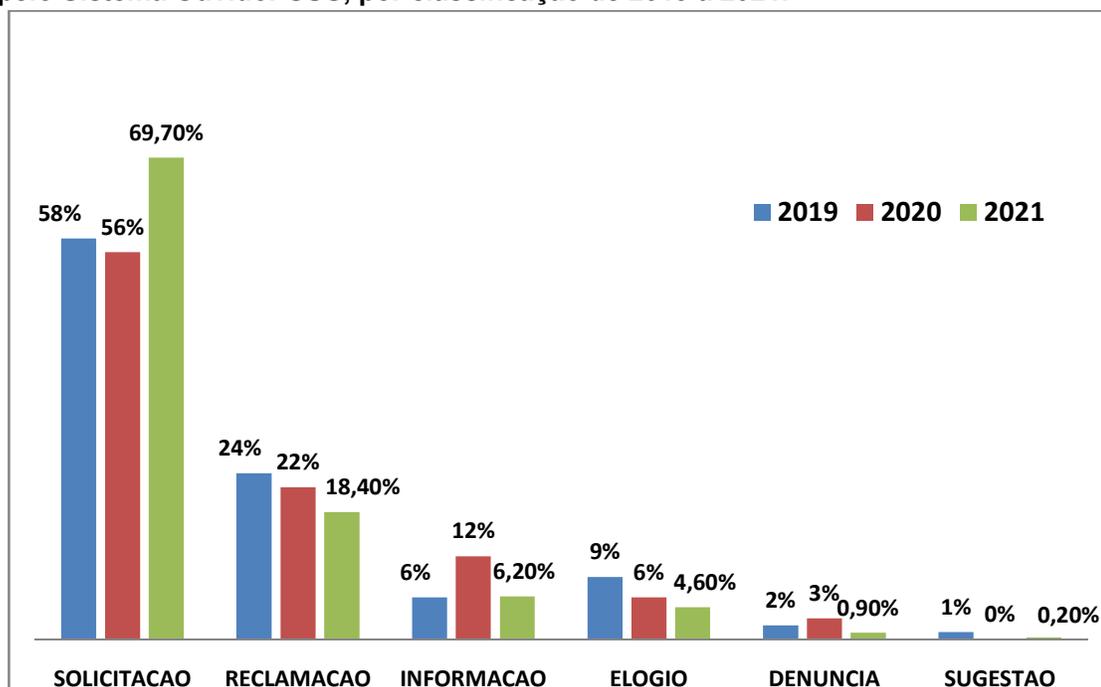
Foram registradas no sistema OuvidorSUS em 2021, 13.256 solicitações de consultas/exames/atendimento, correspondente a um percentual de 69,7% dos atendimentos. No ano de 2020 foram registradas 7.339 solicitações de consultas/exames/atendimento, perfazendo um total de 58% dos atendimentos da Ouvidoria do SUS e no ano de 2019, foram registradas 9.020 solicitações, 58% dos atendimentos.

Registramos ainda em 2021, 3.502 reclamações dos serviços de saúde (18,4%), 1.172 pedidos de informações (6,2%), 868 elogios aos equipamentos de saúde/profissionais (4,6%), 177 denúncias (0,9%) e 43 sugestões (menos de 1%).

Foram registradas em 2020, 2.921 reclamações dos serviços de saúde (22%), 1.616 pedidos de informações (12%), 832 elogios aos equipamentos de saúde/profissionais (6%), 419 denúncias (3%) e 58 sugestões (menos de 1%).

No ano de 2019, foram registradas 3.676 reclamações dos serviços de saúde (24%), 911 pedidos de informações (06%), 1.413 elogios aos equipamentos de saúde/profissionais (9%), 303 denúncias (2%) e 128 sugestões (01%).

Gráfico 10 - Total e proporção de manifestações recebidas e/ou registradas pelo Sistema Ouvidor SUS, por classificação de 2019 a 2021.



Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 05/01/2022

No gráfico acima, para melhor visualização, relacionamos as manifestações registradas no período de 2019 a 2021, por porcentagem, referentes ao registro total de manifestações.

Após o período em que os atendimentos eletivos da rede de atenção básica, especializada e cirúrgica estiveram suspensos (em 2020) devido à Covid-19, desencadeou um aumento expressivo no número de solicitações de agendamento de consultas e/ou exames.

Da mesma forma, as solicitações de informações em 2020, aumentaram cerca de 100% comparado aos anos de 2019 e 2021, tal fato deve-se principalmente

às dúvidas quanto à vacinação contra a Covid-19. Momento em que a Ouvidoria do SUS exerceu um papel fundamental junto à população de Guarulhos.

Classificação das manifestações quanto ao seu conteúdo:

As manifestações são classificadas em seis tipos, apresentadas neste relatório na ordem de maior para a menor frequência, em forma de tabelas e gráficos, com os assuntos e subassuntos mais recorrentes em cada uma das tipologias, a saber:

Figura 2: Classificação das manifestações

DENÚNCIA	• Comunicação verbal ou escrita que indica irregularidade ou indício de irregularidade na administração e/ou por entidade pública ou privada
RECLAMAÇÃO	• Comunicação verbal ou escrita que relata insatisfação em relação às ações e aos serviços de saúde, sem conteúdo de requerimento.
SUGESTÃO	• Comunicação verbal ou escrita que propõe ação considerada útil à melhoria do sistema de saúde.
SOLICITAÇÃO	• Comunicação verbal ou escrita, que embora também possa indicar insatisfação, necessariamente contém um requerimento de atendimento ou acesso às ações e aos serviços de saúde.
ELOGIO	• Comunicação verbal ou escrita que demonstra satisfação ou agradecimento por serviço prestado pelo Sistema Único de Saúde.
INFORMAÇÃO	• Comunicação verbal ou escrita na qual o(a) cidadão(ã) faz questionamento a respeito do sistema de saúde ou sobre a assistência à saúde.

MANIFESTAÇÕES POR CLASSIFICAÇÃO - 2019/2020/2021 – POR DEPARTAMENTO

1. DEPARTAMENTO DE ASSISTÊNCIA INTEGRAL À SAÚDE - DAIS

Tabela 5 - Total de manifestações recebidas e/ou registradas pelo Sistema Ouvidor SUS, por classificação de 2019 a 2021 - DAIS.

DAIS	2019	2020	2021	Total geral
SOLICITACAO	2.188	2.420	4.153	8.761
RECLAMACAO	1.684	1.745	1.868	5.297
ELOGIO	119	68	104	291
DENUNCIA	81	73	52	206
INFORMACAO	29	17	24	70
SUGESTAO	15	16	8	39
Total geral	4.116	4.339	6.209	14.664

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 05/01/2022

2. DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DA SAÚDE - DAS

26

Tabela 6 - Total de manifestações recebidas e/ou registradas pelo Sistema Ouvidor SUS, por classificação de 2019 a 2021 - DAS.

DAS	2019	2020	2021	Total geral
SOLICITACAO	346	76	111	533
RECLAMACAO	96	24	23	143
INFORMACAO	2	2	2	6
ELOGIO	2	2	0	4
DENUNCIA	0	1	0	1
SUGESTAO	0	1	0	1
Total geral	446	106	136	688

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 05/01/2022

Tabela 7 - Total de manifestações recebidas e/ou registradas pelo Sistema Ouvidor SUS, por classificação de 2019 a 2021 - BPC.

BPC	2019	2020	2021	Total geral
SOLICITACAO	130	47	35	212
SUGESTAO	0	1	0	1
Total geral	130	48	35	213

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 05/01/2022

3. DEPARTAMENTO DE COORDENAÇÃO DA URGÊNCIA E EMERGÊNCIA – DCUE

Tabela 8 - Total de manifestações recebidas e/ou registradas pelo Sistema Ouvidor SUS, por classificação de 2019 a 2021 - DCUE.

DCUE	2019	2020	2021	Total geral
RECLAMACAO	1.544	958	1.401	3.903
ELOGIO	1.078	697	730	2.505
SOLICITACAO	231	283	579	1.093
DENUNCIA	53	71	38	162
INFORMACAO	9	4	105	118
SUGESTAO	77	13	27	117
Total geral	2.992	2.026	2.880	7.898

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 05/01/2022

4. DEPARTAMENTO DE GESTÃO DA INFRAESTRUTURA DA SAÚDE – DGIS

Tabela 9 - Total de manifestações recebidas e/ou registradas pelo Sistema Ouvidor SUS, por classificação de 2019 a 2021 - DGIS.

DGIS	2019	2020	2021	Total geral
RECLAMACAO	33	14	11	58
ELOGIO	12	9	8	29
SOLICITACAO	0	1	1	2
DENUNCIA	0	1	0	1
INFORMACAO	0	1	0	1
SUGESTAO	0	0	1	1
Total geral	45	26	21	92

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 05/01/2022

5. DEPARTAMENTO DE PLANEJAMENTO E REGULAÇÃO EM SAÚDE – DPRS

Tabela 10 - Total de manifestações recebidas e/ou registradas pelo Sistema Ouvidor SUS, por classificação de 2019 a 2021 - DPRS.

DPRS	2019	2020	2021	Total geral
SOLICITACAO	5.942	4.321	7.982	18.245
RECLAMACAO	60	29	24	113
SUGESTAO	9	16	3	28
INFORMACAO	3	7	2	12
DENUNCIA	1	0	1	2
ELOGIO	0	1	1	2
Total Geral	6.017	4.373	10.390	

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 05/01/2022

6. DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS DA SAÚDE - DRHS

Tabela 11 - Total de manifestações recebidas e/ou registradas pelo Sistema Ouvidor SUS, por classificação de 2019 a 2021 - DRHS.

DRHS	2019	2020	2021	Total geral
RECLAMACAO	7	0	1	8
INFORMACAO	5	1	0	6
SOLICITACAO	4	1	0	5
DENUNCIA	1	0	0	1
ELOGIO	1	0	0	1
Total geral	18	2	1	21

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

7. DEPARTAMENTO DE VIGILÂNCIA EM SAÚDE - DVS

Tabela 12 - Total de manifestações recebidas e/ou registradas pelo Sistema Ouvidor SUS, por classificação de 2019 a 2021 - DVS.

DVS	2019	2020	2021	Total geral
DENUNCIA	155	97	2	254
RECLAMACAO	47	20	5	72
SOLICITACAO	14	6	45	65
INFORMACAO	6	3	8	17
ELOGIO	2	0	0	2
SUGESTAO	0	0	2	2
Total geral	224	126	62	412

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

28

8. GABINETE DO SECRETÁRIO

Tabela 13 - Total de manifestações recebidas e/ou registradas pelo Sistema Ouvidor SUS, por classificação de 2019 a 2021 – GABINETE DO SECRETÁRIO.

	2019	2020	2021	Total geral
RECLAMACAO	4	15	4	23
ELOGIO	4	3	1	8
DENUNCIA	1	6	0	7
SOLICITACAO	1	4	2	7
SUGESTAO	1	4	1	6
INFORMACAO	0	1	0	1
Total geral	11	33	8	52

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

9. CONSELHO DE SAÚDE - CMS

Tabela 14 - Total de manifestações recebidas e/ou registradas pelo Sistema Ouvidor SUS, por classificação de 2019 a 2021 – CONSELHO DE SAÚDE.

CMS	2019	2021	Total geral
DENUNCIA	1	0	1
RECLAMACAO	2	2	4
SOLICITACAO	0	1	1
Total geral	3	3	6

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 05/01/2022

MANIFESTAÇÕES POR STATUS

As manifestações registradas no sistema OuvidorSUS possuem prazo para resposta estipulado por Lei Federal, como veremos a seguir:

Do total de 19.018 manifestações registradas no ano de 2021, 95% (18.065) foram respondidas (concluídas, fechadas ou arquivadas) pelos serviços responsáveis e 5% (953) encontram-se pendentes de respostas (encaminhadas, reencaminhadas ou em análise).

Tabela 15 - Total de manifestações recebidas e/ou registradas pelo Sistema Ouvidor SUS em 2021 - por status.

STATUS	QTDE	%
Arquivado	14.918	78,4%
Fechado	3.072	16,2%
Encaminhado	793	4,2%
Em análise	152	0,8%
Concluído	75	0,4%
Reencaminhado	7	0,0%
Novo	1	0,0%
Total geral	19.018	100,0%
Respondidas	18.065	95,0%
Pendentes	953	5,0%

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 05/01/2022

Das demandas respondidas (18.065), 81% (14.555) foram respondidas dentro do prazo e 19% (3.510) foram respondidas fora do prazo. (Dados extraídos do Banco de Dados fornecido pelo Ministério da Saúde em 05/01/2022).

Tabela 16 - Total de manifestações recebidas e/ou registradas pelo Sistema Ouvidor SUS em 2021 – respondidas no prazo.

Manifestações respondidas	18.065	
Respondidas no prazo	14.555	81%
Respondidas fora do prazo	3.510	19%

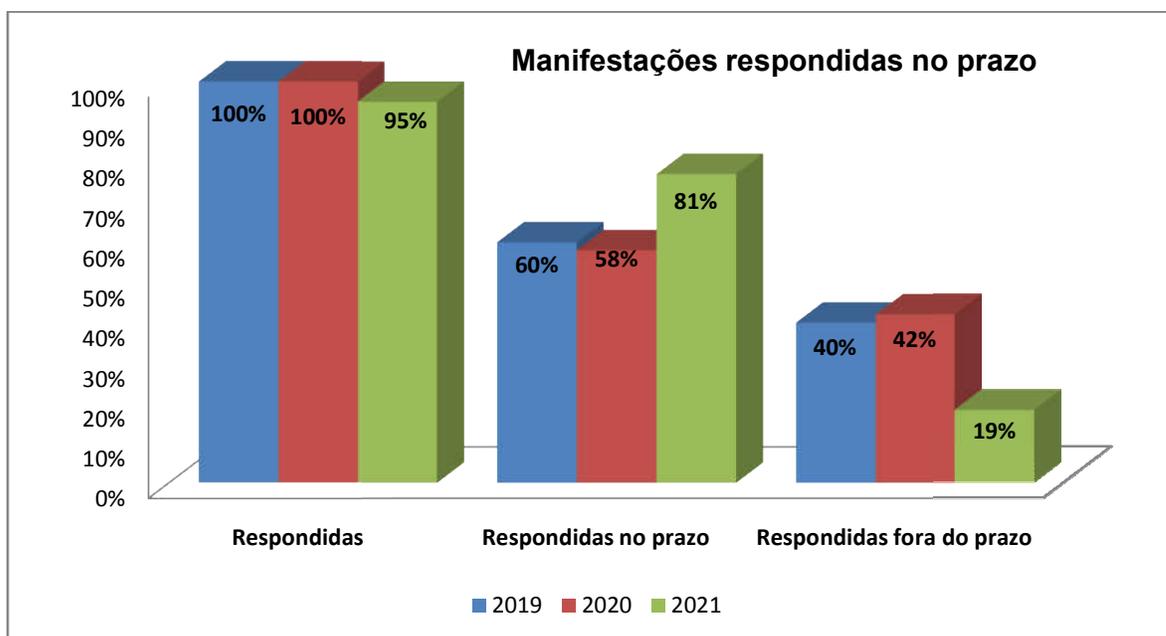
Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 05/01/2022

É importante traçarmos um paralelo entre os anos de 2019, 2020 e 2021 com relação às manifestações respondidas dentro do prazo de resposta, tendo em vista que desta forma, conseguimos avaliar a crescente resposta dentro dos prazos estabelecidos.

Parte desta evolução deve-se ao aperfeiçoamento dos processos de trabalho executados pela Ouvidoria a partir do ano de 2019, onde além dos relatórios mensais disponibilizados aos diretores dos Departamentos da Secretaria da Saúde, passaram a ser realizados o monitoramento e o acompanhamento das manifestações registradas no Sistema OuvidorSUS, bem como os prazos de respostas. Realizamos levantamento diário das manifestações que estão próximas ao vencimento e contato direto com os responsáveis por cada unidade. Desta forma, conscientizamos os gestores sobre a importância das respostas dentro do prazo.

No gráfico abaixo, podemos visualizar que a Ouvidoria mantém um alto índice de respostas às manifestações registradas, chegando a 100% nos anos de 2019 e 2020 e em 95% em 2021.

Gráfico 11 - Total de manifestações respondidas no prazo de 2019 a 2021.



Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 05/01/2022

O percentual de 95% de manifestações respondidas se analisado isoladamente, seria satisfatório, porém, das 19.018 manifestações registradas, apenas 81% obedeceram ao prazo legal para resposta.

Salientamos que em comparação com os anos de 2019 e 2021, o percentual de manifestações respondidas dentro do prazo teve um aumento respectivo de 35% e de 40%, porém, precisa ser melhorado, principalmente pela necessidade de atingirmos o indicador da Ouvidoria na Programação Anual de Saúde (PAS) e do cumprimento da Lei Federal 13460/17.

O indicador do PAS referente à Ouvidoria do SUS tem como objetivo aumentar o número das demandas respondidas na Ouvidoria do SUS Guarulhos.

Figura 3: Indicador PMS

DIRETRIZ Nº 5 - Fortalecer e qualificar a ouvidoria SUS									
OBJETIVO Nº 5.1 - Aumentar das demandas respondidas pela ouvidoria do SUS									
Nº	Referência	Indicador	Unidade de Medida	Linha Base		Meta Prevista			
				Valor	Ano	2022	2023	2024	2025
48	↑	Porcentagem de manifestações respondidas na Ouvidoria do SUS Guarulhos	Percentual	93%	2019	93%	93%	94%	95%

31

MANIFESTAÇÕES PENDENTES DE RESPOSTAS

Relacionamos as manifestações que se encontram pendentes de respostas no Sistema OuvidorSUS, agrupadas por departamentos e Gabinete do Secretário.

Ressaltamos que as informações são referentes ao banco de dados extraído pelo Ministério da saúde em 05/01/2022 e que quaisquer alterações realizadas após a extração, não estarão computadas neste relatório.

A Ouvidoria realiza monitoramento diário das manifestações registradas, visando uma melhor qualificação, com o registro claro e objetivo das solicitações dos cidadãos e o tratamento adequado, onde cada manifestação é tipificada, classificada e encaminhada ao serviço responsável.

Com relação ao acompanhamento dos prazos das manifestações registradas, divulgamos relatórios mensais aos departamentos e realizamos o monitoramento diário, realizando contato com os gestores antes do vencimento, porém, algumas subredes não

conseguem ainda, cumprir o prazo determinado em lei federal.

Abaixo, segue o levantamento das manifestações pendentes de respostas:

Tabela 17 - Manifestações pendentes de respostas até 31/12/2021.

Subrede		QTDE	%
DAIS	DEPARTAMENTO DE ASSISTÊNCIA INTEGRAL À SAÚDE	443	46,58%
DCUE	DEPARTAMENTO DE COORDENAÇÃO DA URGÊNCIA E EMERGÊNCIA	493	51,84%
DPRS	DEPARTAMENTO DE PLANEJAMENTO E REGULAÇÃO EM SAÚDE	4	0,42%
DVS	DEPARTAMENTO DE VIGILÂNCIA EM SAÚDE	1	0,11%
DGIS	DEPARTAMENTO DE GESTÃO DA INFRAESTRUTURA DA SAÚDE	0	0,00%
DAS	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DA SAÚDE	4	0,42%
DRHS	DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS DA SAÚDE	0	0,00%
GB	GABINETE DO SECRETÁRIO	6	0,63%
TOTAL		951	100,00%

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 05/01/2022

O departamento que teve um maior número de manifestações pendentes de respostas em 2021 foi o DCUE com 51,84% das pendências totais, em seguida o DAIS encerrou o ano com 46,58% das pendências.

32

Ressaltamos que o Hospital Municipal Pimentas Bonsucesso e o Hospital Municipal da Criança e do Adolescente passaram por intervenção da prefeitura em novembro/2022 conforme Decreto 38505/2021 e Decreto 38506/2021 respectivamente. Impactando nos números relacionados à Ouvidoria, tanto nos registros das manifestações, quanto nas respostas.

PRAZO DE RESPOSTA

A Lei Federal 13460/2017 em vigência desde 26/07/2018, também denominada “Lei de Defesa do Usuário do Serviço Público” ou “Código de Defesa do Usuário do Serviço Público” estabelece as normas sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Administração Pública



Dentre outras normativas, estabelece o prazo de 30 dias para resposta às manifestações registradas nas Ouvidorias do SUS:

Art. 16. A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Parágrafo único. Observado o prazo previsto no caput, a ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Desta forma, as manifestações registradas na Ouvidoria do SUS possuem um prazo de 30 dias para serem respondidas, sendo que dentro deste prazo, o setor responsável possui 20 dias para responder a manifestação.

Além da obrigatoriedade em atendermos ao prazo de resposta prevista em lei, a Ouvidoria do SUS Guarulhos, de acordo com a PROGRAMAÇÃO ANUAL DE SAÚDE 2022/2025, possui um indicador de saúde que objetiva a “Porcentagem de manifestações respondidas pela Ouvidoria do SUS Guarulhos”.

33

Com a finalidade de atingirmos o indicador proposto no PAS, a Ouvidoria do SUS realiza relatórios mensais com encaminhamentos aos setores responsáveis e contato direto com os gestores, visando o cumprimento do prazo estipulado em lei federal e do indicador da saúde, tendo como diretriz o fortalecimento e qualificação do trabalho da Ouvidoria do SUS.

A Lei nº13460/2017 poderá ser acessada, na íntegra, através do link:
http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm



MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTO

As manifestações são classificadas por assuntos e subassuntos que revelam o detalhamento da demanda padronizado pelo Sistema OuvidorSUS.

Relacionamos os assuntos e subassuntos registrados no decorrer do ano de 2021 com maior incidência de registro, os demais que aparecem com menos frequência serão agrupados em “outros”.

Tabela 18 - Manifestações classificadas por assunto, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria SUS Guarulhos – ano 2021.

ASSUNTOS	QUANTIDADE	%
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	12.011	63,2%
GESTÃO	4.672	24,6%
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	957	5,0%
OUVIDORIA DO SUS	565	3,0%
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	224	1,2%
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	205	1,1%
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS	182	1,0%
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF)	50	0,3%
ALIMENTO	35	0,2%
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	32	0,2%
OUTROS	85	0,4%
Total geral registrado/recebido	19.018	100,0%

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 05/01/2022

O assunto Assistência à Saúde foi responsável pelo maior número de manifestações registradas no sistema: 63,2%. Dentre estes assuntos, estão relacionados às solicitações de agendamento de consultas/exames, solicitações de cirurgia e internação, transferência de paciente, entre outros com menor incidência.

A tabela abaixo detalha os subassuntos referentes à Assistência à Saúde:

ASSUNTO: ASSISTÊNCIA À SAÚDE

Tabela 19 - Manifestações classificadas pelo assunto Assistência à Saúde, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria SUS Guarulhos – ano 2021.

ASSUNTO: ASSISTÊNCIA À SAÚDE	QTDE	% DO TOTAL
SUBASSUNTOS	12.011	63,2%
CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO	6.639	34,9%
DIAGNÓSTICO	4.506	23,7%
CIRURGIA	749	3,9%
TRANSFERÊNCIA DE PACIENTE	79	0,4%
INTERNAÇÃO	35	0,2%
OUTROS	3	0,0%

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 05/01/2022

Estratificamos as manifestações da Assistência à Saúde, e apontamos as manifestações com maior número de registros. Classificamos como “outros” as manifestações com menos de 1% de manifestações registradas, totalizando 7,7%.

Tabela 20 - Manifestações classificadas como subassuntos de Assistência à Saúde, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria SUS Guarulhos – ano 2021.

SUBASSUNTO	QTDE	% DO TOTAL
CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO	6.639	34,9%
ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	885	4,7%
OFTALMOLOGIA	796	4,2%
CLÍNICA MÉDICA	757	4,0%
CARDIOLOGIA	476	2,5%
NEUROLOGIA	458	2,4%
ENDOCRINOLOGIA E METABOLOGIA	349	1,8%
FISIOTERAPIA	313	1,6%
GINECOLOGIA E OBSTETRÍCIA	257	1,4%
REUMATOLOGIA	248	1,3%
OTORRINOLARINGOLOGIA	244	1,3%
PSIQUIATRIA	212	1,1%
GASTROENTEROLOGIA	185	1,0%
OUTROS	1.459	7,7%
SUBASSUNTO	QTDE	% DO TOTAL
DIAGNÓSTICO	4.506	23,7%
DIAGNÓSTICO POR ULTRA-SONOGRAFIA	1.610	8,5%
DIAGNÓSTICO EM CARDIOLOGIA	791	4,2%
DIAGNÓSTICO POR ENDOSCOPIA	705	3,7%
DIAGNÓSTICO POR RESSONANCIA MAGNÉTICA	426	2,2%
DIAGNÓSTICO POR RADIOLOGIA	288	1,5%
DIAGNÓSTICO EM NEUROLOGIA	209	1,1%
DIAGNÓSTICO POR TOMOGRAFIA	197	1,0%
OUTROS	280	1,5%
SUBASSUNTO	QTDE	% DO TOTAL
INTERNAÇÃO	35	0,2%
SUBASSUNTO	QTDE	% DO TOTAL
TRANSFERÊNCIA DE PACIENTE	79	0,4%
SUBASSUNTO	QTDE	% DO TOTAL
OUTROS	3	0,0%

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 05/01/2022

Com relação ao subassunto CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO, o maior número de manifestações foi de solicitação de consulta em ortopedia, seguido por consulta em oftalmologia e clínica médica, totalizando o equivalente a 12,9% ou 2438 registros em 2021.

O subassunto DIAGNÓSTICO com 23,7% dos registros teve o maior número de solicitações de agendamento de exames de ultrassonografia, cardiologia e endoscopia: 16,4% ou 3106 registros.

Os subassuntos INTERNAÇÃO, TRANSFERÊNCIA DE PACIENTE e OUTROS, somados representam menos de 1% dos registros, ou 117 manifestações.

ASSUNTO: GESTÃO

São relacionadas situações que envolvam a gerência necessária ao funcionamento do Sistema Único de Saúde, com o compromisso de garantir e aperfeiçoar a suficiência e qualidade nas ações e serviços de saúde.

No ano de 2021, Gestão foi o segundo assunto com maior incidência de registros. Dentre os assuntos relacionados à Gestão, tivemos manifestações referentes a Recursos Humanos (12,8%), Estabelecimento de saúde (9,3%) e Documentos (1,8%).

Os demais assuntos, somados obtiveram menos de 1% dos registros.

Tabela 21 - Manifestações classificadas como Assunto Gestão, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria SUS Guarulhos – ano 2021.

GESTÃO	4.672	24,6%
RECURSOS HUMANOS	2.442	12,8%
ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	1768	9,3%
DOCUMENTOS	343	1,8%
OUTROS	110	0,6%
Total geral	4.672	24,6%

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 05/01/2022

36

Relacionamos a seguir as manifestações registradas nos subassuntos de Gestão:

Tabela 22 - Manifestações classificadas como subassuntos de Gestão, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria SUS Guarulhos – ano 2021.

SUBASSUNTO	QTDE	% DO TOTAL
RECURSOS HUMANOS	2.442	12,8%
INSATISFAÇÃO	1.389	7,3%
SATISFAÇÃO	843	4,4%
FALTA DE PROFISSIONAL	190	1,0%
OUTROS	20	0,1%

SUBASSUNTO	QTDE	% DO TOTAL
ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	1.768	9,3%
DIFICULDADE DE ACESSO	943	5,0%
ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE	613	3,2%
INTERRUPÇÃO DOS SERVIÇOS	77	0,4%
OUTROS	135	0,7%

SUBASSUNTO	QTDE	% DO TOTAL
DOCUMENTOS	343	1,8%
PRESCRIÇÃO MÉDICA (RECEITA)	101	0,5%
RESULTADO DE EXAME	78	0,4%
PRONTUÁRIO	44	0,2%
OUTROS	120	0,6%

SUBASSUNTO	QTDE	% DO TOTAL
OUTROS	119	0,6%

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 05/01/2022

ASSUNTO: GESTÃO SUBASSUNTO: RECURSOS HUMANOS

Desmembramos o assunto Recursos Humanos para melhor visualização das manifestações registradas, onde observamos que no subassunto Insatisfação, a maior incidência foi com relação aos médicos, com 543 reclamações (2,9%), enfermeiros 178 reclamações (0,9%) e equipe de saúde e recepcionistas com 145 reclamações (0,8%).

As reclamações relacionadas aos outros profissionais de saúde, somadas, atingiram 1,9% das manifestações registradas em 2021.

37

Tabela 23 - Manifestações classificadas como subassuntos Recursos Humanos/Insatisfação, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria SUS Guarulhos – ano 2021.

RECURSOS HUMANOS	2.442	12,8%
INSATISFAÇÃO	1.389	7,3%
MÉDICO	543	2,9%
ENFERMEIRO	178	0,9%
EQUIPE DE SAÚDE	154	0,8%
RECEPCIONISTA/ATENDENTE	154	0,8%
NÃO ESPECIFICADO/VAZIO	113	0,6%
AUXILIAR DE ENFERMAGEM	55	0,3%
EQUIPE ADMINISTRATIVA	40	0,2%
OUTROS	34	0,2%
DIRETOR DE ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	33	0,2%
FARMACÊUTICO	26	0,1%
TÉCNICO EM ENFERMAGEM	26	0,1%
SEGURANÇA	11	0,1%
ASSISTENTE SOCIAL	8	0,0%
FISIOTERAPEUTA	3	0,0%
FUNCIONÁRIO SECRETARIA DE SAÚDE	3	0,0%
FONOAUDIÓLOGO	2	0,0%
PSICÓLOGO	2	0,0%
BIOMÉDICO	1	0,0%
MOTORISTA	1	0,0%
NUTRICIONISTA	1	0,0%
SECRETÁRIO DE SAÚDE	1	0,0%
Total geral	1.389	7,3%

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 05/01/2022

Os elogios classificados no assunto Gestão retratam situações em que o cidadão relate um elogio ou agradecimento quanto à assistência prestada. Representam a maioria dos registros, 97%, e estão distribuídos conforme segue abaixo, observando que os elogios aos profissionais: Equipe de Saúde, enfermeiros e médicos representam acima de 50% dos elogios recebidos.

Tabela 24 - Manifestações classificadas como subassuntos Recursos Humanos/Satisfação, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria SUS Guarulhos – ano 2021.

RECURSOS HUMANOS	2.442	12,8%
SATISFAÇÃO	843	4,4%
EQUIPE DE SAÚDE	189	1,0%
ENFERMEIRO	169	0,9%
MÉDICO	121	0,6%
RECEPCIONISTA/ATENDENTE	98	0,5%
AUXILIAR DE ENFERMAGEM	63	0,3%
EQUIPE ADMINISTRATIVA	53	0,3%
NÃO ESPECIFICADO/VAZIO	53	0,3%
TÉCNICO EM ENFERMAGEM	33	0,2%
SEGURANÇA	17	0,1%
OUTROS	13	0,1%
ASSISTENTE SOCIAL	9	0,0%
DIRETOR DE ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	6	0,0%
PSICÓLOGO	6	0,0%
FARMACÊUTICO	4	0,0%
FISIOTERAPEUTA	4	0,0%
NUTRICIONISTA	2	0,0%
FUNCIONÁRIO SECRETARIA DE SAÚDE	1	0,0%
MOTORISTA	1	0,0%
SECRETÁRIO DE SAÚDE	1	0,0%
Total geral	843	4,4%

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 05/01/2022

38

ASSUNTO: GESTÃO
SUBASSUNTO: ESTABELECIMENTO DE SAÚDE

São demonstradas situações relacionadas aos locais destinados à realização de ações e/ou serviços de saúde, em âmbito coletivo ou individual, qualquer que seja o seu porte ou nível de complexidade. Utilizado para questões relacionadas às instalações do estabelecimento de saúde (área externa e interna), inclusive

estacionamentos, ao funcionamento, aos equipamentos, às rotinas no atendimento ao paciente, etc.

Representa 9,3% dos registros de 2021, com 1768 manifestações:

Tabela 25 - Manifestações classificadas como subassuntos Gestão/Estabelecimento de Saúde recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria SUS Guarulhos – ano 2021.

SUBASSUNTO	QTDE	% DO TOTAL
ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	1.768	9,3%
DIFICULDADE DE ACESSO	943	5,0%
ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE	613	3,2%
INTERRUPÇÃO DOS SERVIÇOS	77	0,4%
OUTROS	135	0,7%

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 05/01/2022

O Subassunto Dificuldade de Acesso retrata as manifestações que expressam alguma dificuldade ou impedimento para receber atendimento nos estabelecimentos de saúde do SUS. Como exemplo: demora no atendimento, falta de vagas, quantidade restrita de vagas e recusa ao atendimento. Representa 5% das manifestações recebidas.

39

O Subassunto Rotinas/Protocolos de unidade de saúde retrata as situações relacionadas às rotinas administrativas e procedimentos adotados pela unidade de saúde para atendimento do paciente. Por exemplo, burocracia para receber atendimento, exigência de apresentação de documentos, prioridade para atendimento para públicos específicos (gestantes, idosos, portadores de necessidades especiais entre outros). Representa 3,2% das manifestações recebidas.

O Subassunto Interrupção dos Serviços demonstra situações cujo relato principal seja atinente à interrupção de procedimentos normalmente realizados em uma unidade de saúde (como cirurgias ou exames, por exemplo) ou ainda a interrupção de todo o atendimento do estabelecimento, independentemente da causa.

ASSUNTO: GESTÃO
SUBASSUNTO: DOCUMENTOS

O subassunto Documentos refere casos relativos à disponibilização de documentos sob o poder de guarda da instituição de saúde, do profissional de saúde e/ou do paciente. Exemplos: Atestado médico, carteira de vacina, cópia de exames, laudos, prescrição médica, etc. Representa 1,8% das manifestações (343 registros).

ASSUNTO: VIGILÂNCIA EM SAÚDE

O Assunto Vigilância em Saúde retrata situações que se refiram à proteção e à promoção da saúde da população e dos determinantes do processo de doença. Abrange tópicos relacionados à vigilância epidemiológica, doenças de notificação compulsória e vacinação.

Tabela 26 - Manifestações classificadas como assunto Vigilância em Saúde recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria SUS Guarulhos – ano 2021.

VIGILÂNCIA EM SAÚDE	957	5,0%
VACINAÇÃO	878	4,6%
CASO CONFIRMADO	29	0,2%
MEDIDAS SANITÁRIAS	14	0,1%
OUTROS	13	0,1%
EPIDEMIA/SURTO	12	0,1%
CASO SUSPEITO	6	0,0%
CRIADOURO EM POTENCIAL	3	0,0%
ANIMAIS SINANTRÓPICOS	1	0,0%
EQUIPE DE SAÚDE	1	0,0%
Total geral	957	5,0%

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 05/01/2022

Atualmente as manifestações referentes à Vigilância Sanitária possuem canal de entrada específico: <https://www.guarulhos.sp.gov.br/denuncia-vigilancia-sanitaria>, porém, excepcionalmente, em virtude da pandemia, as manifestações referentes à Covid-19 são direcionadas ao Departamento de Vigilância em Saúde, subrede Vigilância Epidemiológica, de acordo com a pertinência.

As manifestações classificadas pelo assunto Vigilância em Saúde representam 5% do total de manifestações registradas em 2021, ou 957 registros.

Em 2021. Recebemos 878 manifestações referentes à vacinação, sendo distribuídas como segue:

ASSUNTO: VIGILÂNCIA EM SAÚDE
SUBASSUNTO: VACINAÇÃO

Tabela 27 - Manifestações classificadas como assunto Vigilância em Saúde/Vacinação recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria SUS Guarulhos – ano 2021.

SUBASSUNTO	QTDE	%
VACINAÇÃO	878	4,6%
CORONAVÍRUS (COVID-19)	815	92,8%
GRIPE/H1N1	26	3,0%
OUTRAS	37	4,2%

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 05/01/2022

A vacinação contra COVID-19 recebeu 815 manifestações, ou aproximadamente 93% dos registros sobre vacinação.

Vacinação contra a Gripe/H1N1 recebeu 26 manifestações, ou 3% dos registros sobre o tema.

As demais vacinas, somadas retratam 4,2% dos registros sobre vacinação.

Somadas, as vacinas de Gripe/H1N1 e demais, representam menos de 1% do total geral de manifestações registradas em sistema. Enquanto que a vacina de Coronavírus representa 4,3% do total geral.

ASSUNTO: VIGILÂNCIA EM SAÚDE
SUBASSUNTO: OUTROS ASSUNTOS COVID-19

Tabela 28 - Manifestações classificadas como assunto Vigilância em Saúde/Outros Covid-19 recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria SUS Guarulhos – ano 2021.

SUBASSUNTO	QTDE	% DO TOTAL
OUTROS: COVID	61	0,32%
CASO CONFIRMADO	29	0,15%
CASO SUSPEITO	6	0,03%
EPIDEMIA/SURTO	12	0,06%
MEDIDAS SANITÁRIAS	14	0,07%

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 05/01/2022

Outros assuntos relativos à Covid-19, como caso confirmado, caso suspeito, epidemia/surto e medidas sanitárias, somadas representam 61 manifestações (0,32% do total de registros).

Os demais assuntos registrados em Vigilância em Saúde, somados não chegam a 1% do total de registros no sistema.

ASSUNTO: VIGILÂNCIA EM SAÚDE SUBASSUNTO: OUTROS ASSUNTOS COVID-19

Tabela 29 - Manifestações classificadas como assunto Vigilância em Saúde/Outros recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria SUS Guarulhos – ano 2021.

OUTROS	18	0,09%
OUTROS	13	0,07%
CRIADOURO EM POTENCIAL	3	0,02%
ANIMAIS SINANTRÓPICOS	1	0,01%
EQUIPE DE SAÚDE	1	0,01%

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 05/01/2022

ASSUNTO: OUVIDORIA DO SUS

Tabela 30 - Manifestações classificadas como assunto Ouvidoria do SUS recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria SUS Guarulhos – ano 2021.

ASSUNTOS	QTDE	%
OUVIDORIA DO SUS	565	3,00%
Total geral registrado/recebido	565	

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 05/01/2022

Em 2021, das manifestações recebidas, 565 manifestações foram classificadas com o assunto Ouvidoria do SUS (3% dos registros totais).

Este assunto categoriza as manifestações cuja essência seja relacionada ao trabalho desempenhado pela própria Ouvidoria, o atendimento prestado por esta instituição e a qualidade das informações que são disseminadas, tanto no atendimento humano quanto nas mensagens eletrônicas. São exemplos: consultas aos protocolos registrados pela Ouvidoria, elogios, informações quanto aos serviços disponibilizados à população, etc.

ASSUNTO: ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA

Este assunto envolve as questões relacionadas à solicitação de medicamentos, reclamação da falta dos mesmos na rede do SUS, informações sobre a distribuição de medicamentos, sugestão de inclusão de fármacos no elenco daqueles que são cobertos pelo SUS, além de outras manifestações que se refiram ao desvio ou revenda de medicações direcionadas à distribuição gratuita.

Informamos que os cidadãos que necessitam requerer junto ao Instituto Nacional do Seguro Social - INSS o Benefício de Prestação Continuada – BPC, realizam a solicitação junto à Ouvidoria do SUS. Tendo em vista que um dos critérios para concessão deste benefício é a apresentação de documentação médica que afirme a natureza contínua do tratamento e a comprovação de sua não disponibilização gratuita ou de sua negativa de disponibilização pelo serviço público de saúde.

Informações disponíveis:

- <https://www.gov.br/cidadania/pt-br/acoes-e-programas/assistencia-social/beneficios-assistenciais/beneficio-assistencial-ao-idoso-e-a-pessoa-com-deficiencia-bpc> e
- Portaria Conjunta MDS/INSS nº 3, de 21 de setembro de 2018.

43

Foram registradas 224 manifestações classificadas como Assistência Farmacêutica, totalizando 1,20% dos registros em 2021.

Tabela 31 - Manifestações classificadas como assunto Assistência farmacêutica, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria SUS Guarulhos – ano 2021.

ASSUNTOS	QTDE	%
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	224	1,20%

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 05/01/2022

ASSUNTO: ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA

Este assunto abarca questões relacionadas à assistência odontológica (serviços de promoção, proteção e recuperação) fornecida pelo SUS, independentemente da denominação dos programas de odontologia existentes.

São relacionados diversos assuntos, como exemplo: aparelho ortodôntico, cirurgia buco maxilo-facial, endodontia, implante + prótese e solicitações relacionadas a recursos humanos.

Tabela 32 - Manifestações classificadas com o assunto Assistência Odontológica, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria SUS Guarulhos – ano 2021.

ASSUNTOS	QTDE	%
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	205	1,1%

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 05/01/2022

Foram registradas 205 manifestações relativas à Assistência Odontológica, (1,1%) do total registrado no ano de 2021.

ASSUNTO: PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS

De acordo com o disposto no inciso IV do art. 3º, do Decreto Nº 79.094/77, correlato é a substância, produto, aparelho ou acessório que não se enquadre na categoria de medicamentos, droga ou insumo farmacêutico, cujo uso ou aplicação esteja ligado à defesa e proteção da saúde individual ou coletiva, à higiene pessoal ou de ambientes, ou a fins diagnósticos e analíticos, os cosméticos e perfumes, e, ainda, os produtos dietéticos, óticos, de acústica médica, odontológicos e veterinários.

44

São exemplos de materiais correlatos: absorvente feminino, aparelho auditivo, cadeira de rodas, fitas reagentes para glicose, fraldas descartáveis, glicosímetros, lancetas, óculos, órteses, próteses, seringa/equipo/frasco, e etc.

Tabela 33 - Manifestações classificadas com o assunto Produtos para Saúde/Correlatos recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria SUS Guarulhos – ano 2021.

ASSUNTOS	QTDE	%
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS	182	1,00%

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 05/01/2022

Foram registradas 182 manifestações com solicitações referentes aos produtos correlatos, totalizando 1,00% dos registros em 2021.

Tabela 34 - Manifestações classificadas com o assunto Produtos para Saúde/Correlatos recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria SUS Guarulhos – ano 2021 – Por item.

SUBASSUNTO	QTDE	% DO TOTAL
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATO	182	100,0%
FRALDA DESCARTÁVEL	92	50,5%
LANCETAS	16	8,8%
SONDA/EQUIPO/FRASCO	15	8,2%
FITAS REAGENTES PARA GLICOSE	13	7,1%
MATERIAL DE USO HOSPITALAR (GAZE, ESPARADRAPO, OUTROS)	12	6,6%
CANETA PARA INJEÇÃO DE INSULINA	6	3,3%
OUTROS/NÃO ESPECIFICADO	9	4,9%
AUXILIAR DA RESPIRAÇÃO (BALÃO DE O2/CPAP)	5	2,7%
GLICOSÍMETRO	5	2,7%
APARELHO - BALÃO DE O2/CPAP	4	2,2%
APARELHO AUDITIVO	2	1,1%
COLETOR DE URINA	2	1,1%
SERINGA	1	0,5%

Dos produtos para saúde, o item que obteve o maior número de registros foi a solicitação de fraldas, com 50% das manifestações deste subassunto (92 manifestações). Relacionadas ao total de manifestações registradas no ano, equivale a 1%.

ASSUNTOS: DIVERSOS

45

Os assuntos abaixo, somados, equivalem a 1,1% do total de manifestações registradas no ano de 2021.

Tabela 35 - Manifestações classificadas com o assunto Diversos, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria SUS Guarulhos – ano 2021.

ASSUNTOS	QTDE	%
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF)	50	0,3%
ALIMENTO	35	0,2%
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	32	0,2%
ASSUNTOS NÃO PERTINENTES	30	0,2%
TRANSPORTE	17	0,1%
ORIENTAÇÕES EM SAÚDE	10	0,1%
SAMU	10	0,1%
FINANCEIRO	5	0,0%
COMUNICAÇÃO	4	0,0%
CARTÃO SUS	3	0,0%
(vazio)	3	0,0%
CARTA SUS	1	0,0%
CONSELHO DE SAÚDE	1	0,0%
PROGRAMA NACIONAL DE CONTROLE DO TABAGISMO - PNCT	1	0,0%
Total geral	202	1,1%

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 05/01/2022

PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Considerando a Lei Federal nº13460/2017:

Art. 15. O relatório de gestão de que trata o inciso II do caput do art. 14 deverá indicar, ao menos:

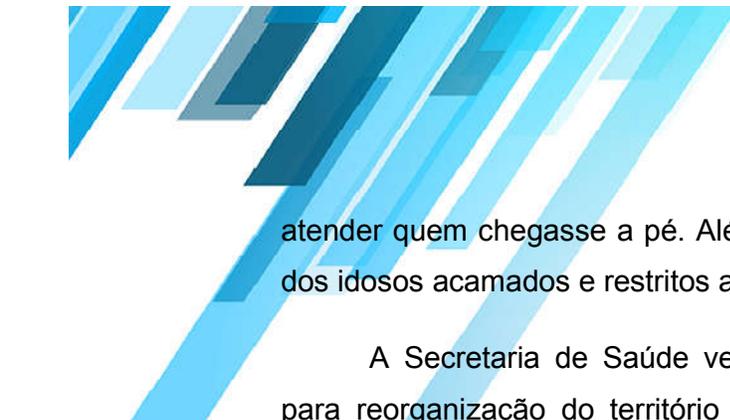
IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Há de se considerar que o ano de 2021, assim como 2020, foi um ano atípico e ao mesmo tempo desafiador, tanto para a Gestão Municipal quanto para todo o Brasil e o mundo. Estudos mostram que 2021 foi o ano mais crítico da doença COVID-19. Em 2021, o Brasil chegou às mais altas médias de mortes. Em 2020, a mais alta foi de 1.097 por dia, em julho. Em 2021, o Brasil passou seis meses com a média de mortes acima de mil. Nesse período, o país teve dois meses com uma média acima de 2 mil mortos por dia. Em abril, mês mais letal de toda a pandemia, foi registrada a pior média de mortes: 3.125 por dia. No início de 2021, atendimentos de casos suspeitos de Covid-19 quase quadruplicam nas UBS de Guarulhos. Assim como em 2020, no início da Pandemia, os dados reforçaram a importância do distanciamento social por parte da população, bem como a necessidade da intensificação das medidas preventivas, como evitar aglomeração, utilizar sempre máscara, lavar as mãos com frequência ou usar álcool em gel, higienizar alimentos e objetos.

46

O ano de 2021 também foi marcado pelo início da vacinação contra COVID-19. Ao mesmo tempo em que a doença avançava, a Secretaria da Saúde em parceria com a Prefeitura iniciou a definição das estratégias de vacinação. Em 04/02/2021, Guarulhos finalizou a vacinação dos trabalhadores das unidades da rede municipal de Saúde, bem como imunizou os indígenas da aldeia Filhos da Terra na região do Cabuçu.

Em 08/02/2021, teve início na cidade a imunização de idosos com idade igual ou superior a 90 anos em um pólo no Bosque Maia. No local, a vacinação foi realizada em sistema drive-thru, sem que a pessoa tivesse a necessidade de descer do carro, e também em uma grande tenda dotada de toda infraestrutura para



atender quem chegasse a pé. Além disso, equipes de Saúde iniciaram a vacinação dos idosos acamados e restritos ao leito em domicílio.

A Secretaria de Saúde vem empregando seus esforços no remapeamento para reorganização do território nos vazios assistenciais e no monitoramento do quantitativo de equipes e profissionais informados no Sistema de Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde (CNES).

A Lei Complementar nº 173, de 27 de maio de 2020, que estabeleceu o Programa Federativo de Enfrentamento ao Coronavírus SARS-CoV-2 (Covid-19), altera a Lei Complementar nº 101, de 4 de maio de 2000, e dá outras providências, em seu Art. 8º:

Art. 8º: Na hipótese de que trata o art. 65 da Lei Complementar nº 101, de 4 de maio de 2000, a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios afetados pela calamidade pública decorrente da pandemia da Covid-19 ficaram proibidos, até 31 de dezembro de 2021, de:

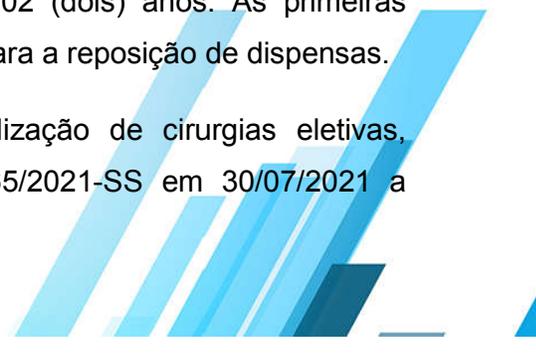
IV - admitir ou contratar pessoal, a qualquer título, ressalvadas as reposições de cargos de chefia, de direção e de assessoramento que não acarretem aumento de despesa, as reposições decorrentes de vacâncias de cargos efetivos ou vitalícios, as contratações temporárias de que trata o inciso IX do caput do art. 37 da Constituição Federal, as contratações de temporários para prestação de serviço militar e as contratações de alunos de órgãos de formação de militares.

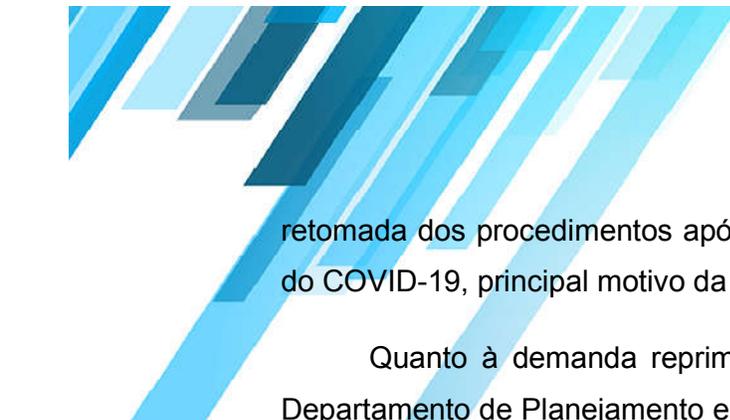
47

Neste sentido, ficaram esgotados os recursos para ampliação da cobertura populacional estimada pelas equipes de Atenção Básica e Saúde Bucal nos anos de 2020 e 2021, em que eram permitidas apenas reposições e não ampliações.

No período de vigência da Lei Federal, a Secretaria da Saúde realizou Processo Seletivo de Médicos (Contratação Emergencial) e realizou o Concurso Saúde Edital nº 01/2021 – SGE, homologado em 01/10/2021, com prazo de validade até 30/09/2023, podendo ser prorrogado por mais 02 (dois) anos. As primeiras admissões foram publicadas no D.O. de 14/10/2021 para a reposição de dispensas.

Em relação à demanda reprimida para realização de cirurgias eletivas, informamos que foi publicada a Portaria de nº 165/2021-SS em 30/07/2021 a





retomada dos procedimentos após longo período de suspensão devido à Pandemia do COVID-19, principal motivo da demanda reprimida atualmente.

Quanto à demanda reprimida de consultas de especialidades e exames, o Departamento de Planejamento e Regulação em Saúde realiza parcerias com outros Departamentos desta Secretaria, Instituições e Laboratórios que, de forma gratuita, atendem nossos munícipes na área de Dermatologia, exames de telorretinografia e prova de função pulmonar.

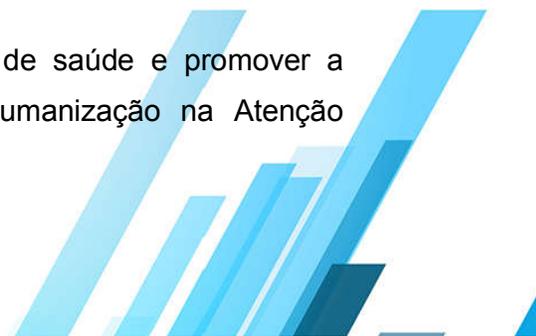
Outra forma de atuação para redução da demanda reprimida é realizando a requalificação da fila de espera cadastrada no SISS Online através de contato telefônico realizado pela Central de Confirmação de Agendamentos da Divisão Técnica de Regulação com os pacientes, a fim de busca de vaga em prestadores Estaduais de exames/especialidades que não temos referência municipal.

A fim de aprimorar a assistência informamos que, através do Sistema SISS Online, o município está em fase de implantação do módulo Prontuário Eletrônico. Em andamento a Expansão da ficha médica e Prontuário Eletrônico nas UPAs e Pas (UPA Taboão, UPA Cumbica, UPA São João, PA Maria Dirce, PA Bonsucesso, PA Dona Luiza, UPA Paulista, PA Alvorada e PA Paraventi) através do Sistema Integrado de Gestão da Saúde Pública – SISS Online, com previsão de conclusão em 2022. Expansão do módulo Prontuário Eletrônico do Paciente (PEP) nas Unidades Básicas de Saúde em andamento, com previsão de conclusão em 2022. Expansão do módulo Prontuário Eletrônico do Paciente (PEP) nos Ambulatórios de Especialidades também com previsão de conclusão em 2022.

48

Vale destacar a elaboração do PLANO MUNICIPAL DE SAÚDE, com vigência de 2022 a 2025, disponível no site oficial da Prefeitura, no qual temos 50 (cinquenta) indicadores de saúde, a partir das principais Diretrizes e Objetivos do Ministério da Saúde, tais como:

- Ampliar o acesso da população aos serviços de saúde e promover a qualidade a integralidade, a equidade e a humanização na Atenção Primária à Saúde;

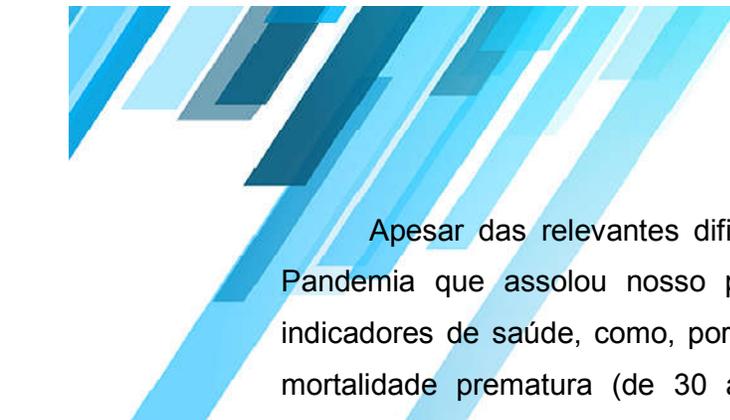


- 
- Ampliar o acesso da população aos serviços de saúde e promover a qualidade, a integralidade, a equidade e a humanização na Atenção Especializada;
 - Ampliar o acesso da população aos serviços de saúde e promover a qualidade, a integralidade, a equidade e a humanização na Atenção Hospitalar;
 - Fortalecer as ações de prevenção e promoção da saúde da população idosa;
 - Reduzir a mortalidade materna e infantil;
 - Fortalecer o planejamento reprodutivo, principalmente entre mulheres e adolescentes em situação de maior vulnerabilidade;
 - Reduzir a morbimortalidade por doenças não transmissíveis por meio da prevenção e tratamento;
 - Reduzir a morbimortalidade prematura por doenças não transmissíveis por meio da prevenção e tratamento;
 - Fortalecer a promoção da saúde mental e o bem-estar;
 - Fortalecer a promoção e a vigilância em saúde;
 - Implementar ações de saneamento básico e saúde ambiental para promoção de saúde;
 - Aprimorar o monitoramento de eventos estratégicos para a formulação de políticas públicas;
 - Qualificar a gestão da Assistência Farmacêutica no SUS por meio do acesso a medicamentos essenciais seguros, eficazes e de qualidade;
 - Aumentar as demandas respondidas pela Ouvidoria do SUS.

49

Para alcance das metas anuais pactuadas nos indicadores do Plano Municipal, a Secretaria estabelece, através da Programação Anual de Saúde, as ações que serão desenvolvidas ao longo do ano, incorporando as ações dos Departamentos e áreas técnicas envolvidas.





Apesar das relevantes dificuldades enfrentadas pelo município e diante da Pandemia que assolou nosso país e o mundo, conseguimos melhorar alguns indicadores de saúde, como, por exemplo, Taxa de Mortalidade Infantil e Taxa de mortalidade prematura (de 30 a 69 anos) pelo conjunto das quatro principais doenças crônicas não transmissíveis (Doenças do aparelho circulatório, câncer, diabetes e doenças respiratórias crônicas), além da retomada gradual de exames, consultas e outros serviços em relação a 2020, mesmo com a falta de recursos humanos e com a Lei Complementar que nos impedia de contratar até dez/2021.

Além disso, observou-se que a própria população, também seguindo as recomendações do Ministério da Saúde e da Prefeitura de Guarulhos, permaneceu isolada principalmente pelo receio da contaminação.

Para o ano 2022 continuaremos os esforços de manutenção e melhoria da qualidade dos serviços existentes.

Para a Programação Anual de Saúde, permanecem os desafios para a ampliação de consultas da atenção básica, a reorganização do atendimento de Urgência e Emergência, a otimização das ações da Vigilância Sanitária e a constante melhoria dos indicadores de Saúde, além do fortalecimento e monitoramento das ações propostas.





CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria do SUS Guarulhos por meio de suas atividades diárias desenvolve o papel de proporcionar um espaço de cidadania à população, onde usuários, profissionais de saúde, gestores e cidadãos em geral podem registrar suas necessidades. Ao buscarem nossa instituição, depositam sua credibilidade e contribuem com informações necessárias para a gestão dos serviços de saúde.

Desse modo, suas manifestações espelham o funcionamento da rede de atenção à saúde do SUS em Guarulhos.

As solicitações de serviços em saúde refletem as necessidades da população e que, na maioria das vezes, seu tempo de resolução influencia diretamente em sua saúde e na sua qualidade de vida.

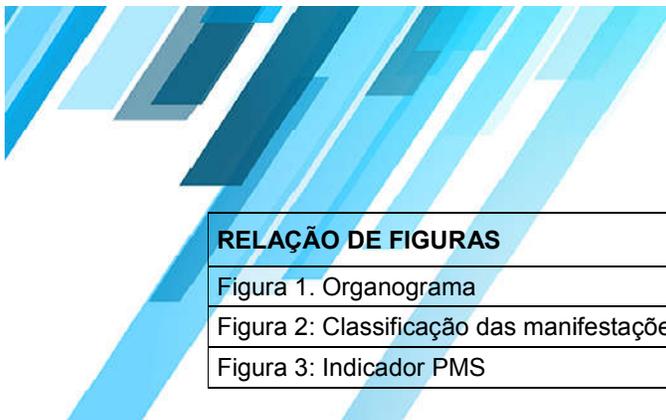
A análise dos dados aqui expostos visa uma possível tomada de decisão do gestor local do Sistema Único de Saúde - SUS, no que se refere às manifestações registradas pelos usuários, uma vez que é de considerável atenção, ouvir o cidadão frente aos serviços de saúde que são disponibilizados no município, pois é somente este que pode realmente avaliar se as políticas de saúde implantadas estão em concordância com a sua realidade.

A Ouvidoria SUS Guarulhos, objetiva o bom funcionamento dos serviços públicos da saúde, por meio de atendimento ao munícipe e em parceria com a Secretaria da Saúde e demais departamentos e setores, considerando sempre a Legalidade, Impessoalidade, Moralidade, Publicidade e Eficiência que são os pilares da Administração Pública.

RELAÇÃO DE TABELAS	PÁGINA
Tabela 1 - Total de manifestações recebidas e/ou registradas pelo Sistema Ouvidor SUS de 2019 a 2021.	13
Tabela 2 - Manifestações recebidas e/ou registradas pelo Sistema Ouvidor SUS de 2019 a 2021 – COVID-19.	15
Tabela 3 - Total e proporção de manifestações recebidas e/ou registradas pelo Sistema Ouvidor SUS, classificadas por meio de atendimento 2019 a 2021.	18
Tabela 4- Total e proporção de manifestações recebidas e/ou registradas pelo Sistema Ouvidor SUS, por classificação de 2019 a 2021.	23
Tabela 5 - Total de manifestações recebidas e/ou registradas pelo Sistema Ouvidor SUS, por classificação de 2019 a 2021 - DAIS.	26
Tabela 6 - Total de manifestações recebidas e/ou registradas pelo Sistema Ouvidor SUS, por classificação de 2019 a 2021 - DAS.	26
Tabela 7 - Total de manifestações recebidas e/ou registradas pelo Sistema Ouvidor SUS, por classificação de 2019 a 2021 - BPC.	26
Tabela 8 - Total de manifestações recebidas e/ou registradas pelo Sistema Ouvidor SUS, por classificação de 2019 a 2021 - DCUE.	27
Tabela 9 - Total de manifestações recebidas e/ou registradas pelo Sistema Ouvidor SUS, por classificação de 2019 a 2021 - DGIS.	27
Tabela 10 - Total de manifestações recebidas e/ou registradas pelo Sistema Ouvidor SUS, por classificação de 2019 a 2021 - DPRS.	27
Tabela 11 - Total de manifestações recebidas e/ou registradas pelo Sistema Ouvidor SUS, por classificação de 2019 a 2021 - DRHS.	28
Tabela 12 - Total de manifestações recebidas e/ou registradas pelo Sistema Ouvidor SUS, por classificação de 2019 a 2021 - DVS.	28
Tabela 13 - Total de manifestações recebidas e/ou registradas pelo Sistema Ouvidor SUS, por classificação de 2019 a 2021 – GABINETE DO SECRETÁRIO.	28
Tabela 14 - Total de manifestações recebidas e/ou registradas pelo Sistema Ouvidor SUS, por classificação de 2019 a 2021 – CONSELHO DE SAÚDE.	28
Tabela 15 - Total de manifestações recebidas e/ou registradas pelo Sistema Ouvidor SUS em 2021 - por status	29
Tabela 16 - Total de manifestações recebidas e/ou registradas pelo Sistema Ouvidor SUS em 2021 – respondidas no prazo	29
Tabela 17 - Manifestações pendentes de respostas até 31/12/2021.	32
Tabela 18 - Manifestações classificadas por assunto, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria SUS Guarulhos – ano 2021.	34
Tabela 19 - Manifestações classificadas pelo assunto Assistência à Saúde, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria SUS Guarulhos – ano 2021.	34
Tabela 20 - Manifestações classificadas como subassuntos de Assistência à Saúde, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria SUS Guarulhos –2021.	35
Tabela 21 - Manifestações classificadas como Assunto Gestão, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria SUS Guarulhos – ano 2021.	36

Tabela 22 - Manifestações classificadas como subassuntos de Gestão, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria SUS Guarulhos – ano 2021.	36
Tabela 23 - Manifestações classificadas como subassuntos Recursos Humanos/Insatisfação, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria SUS Guarulhos – ano 2021.	37
Tabela 24 - Manifestações classificadas como subassuntos Recursos Humanos/Satisfação, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria SUS Guarulhos – ano 2021.	38
Tabela 25 - Manifestações classificadas como subassuntos Gestão/Estabelecimento de Saúde recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria SUS Guarulhos – ano 2021.	39
Tabela 26 - Manifestações classificadas como assunto Vigilância em Saúde recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria SUS Guarulhos – ano 2021.	40
Tabela 27 - Manifestações classificadas como assunto Vigilância em Saúde/Vacinação recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria SUS Guarulhos – ano 2021.	40
Tabela 28 - Manifestações classificadas como assunto Vigilância em Saúde/Outros Covid-19 recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria SUS Guarulhos – ano 2021.	41
Tabela 29 - Manifestações classificadas como assunto Vigilância em Saúde/Outros recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria SUS Guarulhos – ano 2021.	41
Tabela 30 - Manifestações classificadas como assunto Ouvidoria do SUS recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria SUS Guarulhos – ano 2021.	42
Tabela 31 - Manifestações classificadas como assunto Assistência farmacêutica, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria SUS Guarulhos – ano 2021.	43
Tabela 32 - Manifestações classificadas com o assunto Assistência Odontológica, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria SUS Guarulhos – ano 2021.	43
Tabela 33 - Manifestações classificadas com o assunto Produtos para Saúde/Correlatos recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria SUS Guarulhos – ano 2021.	43
Tabela 34 - Manifestações classificadas com o assunto Produtos para Saúde/Correlatos recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria SUS Guarulhos – ano 2021 – Por item.	44
Tabela 35 - Manifestações classificadas com o assunto Diversos, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria SUS Guarulhos – ano 2021.	44

RELAÇÃO DE GRÁFICOS	PÁGINA
Gráfico 1 - Total de manifestações recebidas e/ou registradas pelo Sistema Ouvidor SUS de 2020 – por mês.	14
Gráfico 2 - Total de manifestações recebidas e/ou registradas pelo Sistema Ouvidor SUS de 2021 – por mês.	15
Gráfico 3 - Total de manifestações recebidas e/ou registradas pelo Sistema Ouvidor SUS de 2020 e 2021 – Covid-19	15
Gráfico 4 - Total de manifestações recebidas e/ou registradas pelo Sistema Ouvidor SUS em 2021 – COVID-19 – por destino	17
Gráfico 5 - Total de manifestações recebidas e/ou registradas pelo Sistema Ouvidor SUS em 2021 – COVID-19 por mês.	18
Gráfico 6 – Total e proporção de manifestações recebidas e/ou registradas pelo Sistema Ouvidor SUS, classificadas por meio de atendimento - ano 2019 a 2021.	20
Gráfico 7 - Porcentagem de manifestações recebidas e/ou registradas pelo Sistema Ouvidor SUS, classificadas por meio de atendimento em 2019.	21
Gráfico 8 - Porcentagem de manifestações recebidas e/ou registradas pelo Sistema Ouvidor SUS, classificadas por meio de atendimento em 2020.	21
Gráfico 9 - Porcentagem de manifestações recebidas e/ou registradas pelo Sistema Ouvidor SUS, classificadas por meio de atendimento em 2021.	21
Gráfico 10 - Total e proporção de manifestações recebidas e/ou registradas pelo Sistema Ouvidor SUS, por classificação de 2019 a 2021.	24
Gráfico 11 - Total de manifestações respondidas no prazo de 2019 a 2021.	30



RELAÇÃO DE FIGURAS	PÁGINA
Figura 1. Organograma	12
Figura 2: Classificação das manifestações	25
Figura 3: Indicador PMS	31